



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Mengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERJANJIAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PERMATA HATI DURI, KABUPATEN BENGKALIS

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Penyusunan
Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

OKY SARITA PUTRI
NIM : 12070523698

UIN SUSKA RIAU

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1445 H/ 2024 M



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Oky Sarita Putri
 : 12070523698
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis.

**DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING**

Dr. Hj. Sitti Rahma, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Mengetahui

DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI
Administrasi Negara

Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Oky Sarita Putri
 : 12070523698
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis.
 : 06 November 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Kairunyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

Penguji I

Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc, Sc
 NIP. 19830409 202321 1 016

Penguji II

Dra. Kafrina, M.Si
 NIP. 19630710 148863 2 004

Sekretaris

Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
 NIP. 19771227 202321 2 010

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Oky Sarita Putri
 NIM : 12070523698
 Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 29 Oktober 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien
 BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten
 Bengkalis.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Ditakianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Nov 2021

Surat pernyataan



[Handwritten Signature]

Oky Sarita Putri
 NIM : 12070523698

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis

Oleh:

OKY SARITA PUTRI

NIM. 12070523698

Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kinerja karyawan. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Karyawan dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menemukan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit Permata Hati dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masih kurang optimal dan masih ada kelemahan dan keluhan pasien. Ketepatan waktu karyawan rumah sakit belum cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaannya, kesigapan karyawan masih ada keterlambatan merespon, pasien menunggu berjam-jam saat pendaftaran antrian yang cukup panjang. Karyawan memberikan perlakuan yang kurang baik, cuek, nada bicara yang tinggi dan sinis kepada pasien/keluarga pasien. Masyarakat meminta karyawan diletakkan sesuai dengan kemampuannya masing-masing, Kemandirian karyawan sudah cukup bagus dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas. Kemandirian

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Employee Performance in Improving the Quality of Services for Inpatient BPJS Patients at Permata Hati Duri Hospital, Bengkalis Regency

By:

OKY SARITA PUTRI

NIM. 12070523698

The research method and location of this research was carried out at Permata Hati Hospital, Duri, Bengkalis Regency. The selection of the place and location of the research was based on the reason that the researcher wanted to know the performance of the employees. The type of qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. The informants of the research consisted of employees and the community. Data collection techniques used observation and interview guidelines. Data analysis techniques included data reduction, data preparation and verification. The result of the study found that the quality of service provided by Permata Hati Hospital in carrying out its duties and functions was still less than optimal and there were still weaknesses and complaints. The punctuality of hospital employees was not good enough in completing their work, the alertness of employees was still late in responding, patients waited for hours during the registration of the queue which quite long. Employees gave poor treatment, were indifferent, spoke a little high and were cynical to patients/patients families. The community asked for employees to be placed according to their respective abilities. Employees independence was quite good and responsible for the tasks given.

Keywords: *Employee Performance, Quality, Quantity, Punctuality, Effectiveness. Independence*


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah Subhanhu wata'ala, dengan segala rahmat serta hidayat yang telah diberikan berupa kesehatan serta kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dengan judul **“Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah yakni Nabi Muhammad Salallahu Alaihi Wasallam, dengan ucapan “Allahumma Solli’alaa Muhammad Wa’alaa Alihi Syayidinan Muhammad”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada kesempatan ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari semua pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan dalam Penulisan Skripsi.

Penulis menyampaikan ribuan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada **Ayah PARMAN DAN IBU FATMAWATI (Almh)** yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang yang senantiasa membimbing dan mendoakan penulis serta memberikan perhatian moril maupun material sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian perkuliahan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atas budi baik yang diberikan penulis. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor UIN Suska Riau
2. Kepada Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menjadi Fakultas teladan dan terbaik di UIN Suska Riau.
3. Kepada Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara tetap menjadi jurusan terbaik di UIN Suska Riau.
4. Kepada Bapak Mashuri, MA, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara UIN Suska Riau.
5. Kepada Ibu Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang diharapkan.
6. Kepada Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh Staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
7. Kepada Bapak/Ibu Staf Rumah Sakit Permata Hati Duri yang bersedia meluangkan waktu untuk dapat melakukan wawancara dan memperoleh data terkait penelitian.
8. Kepada Abang, kakak, adik kandung penulis saudara Jeri, saudara Melinda, dan Saudara Febrian Adha yang telah memberi support mental terhadap penulis sehingga senantiasa bersemangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kepada sepupu penulis saudari Rosiana Azura, Ardhea, dan Dera yang telah mensupport dan memberikan semangat khusus terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman spesial penulis Adlin Pasyah, S.IP yang telah mensupport dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi penulis baik keadaan suka maupun duka menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah walau sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Bagi saya ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Hal ini keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun dari Bapak/Ibu Dosen selaku pembimbing dan penguji. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, 19 Agustus 2024

Penulis

OKY SARITA PUTRI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Kinerja	16
2.2 Teori Karyawan.....	29
2.3 Teori Kualitas Pelayanan	30
2.4 Teori Kinerja Dalam Perspektif Islam	32
2.5 Penelitian Terdahulu	38
2.6 Definisi Konsep.....	40
2.7 Konsep Operasional	41
2.8 Kerangka Berfikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	43
3.2 Lokasi Penelitian.....	44
3.3 Informan Penelitian.....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Rumah Sakit Permata Hati Duri	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.2	Visi, Misi, Falsafah, Motto Dan Tujuan Rumah Sakit Permata Hati.....	49
4.3	Fasilitas Dan Cakupan Pelayanan.....	50

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Hasil Penelitian Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis.....	58
5.2	Kendala-Kendala Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis.....	83

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

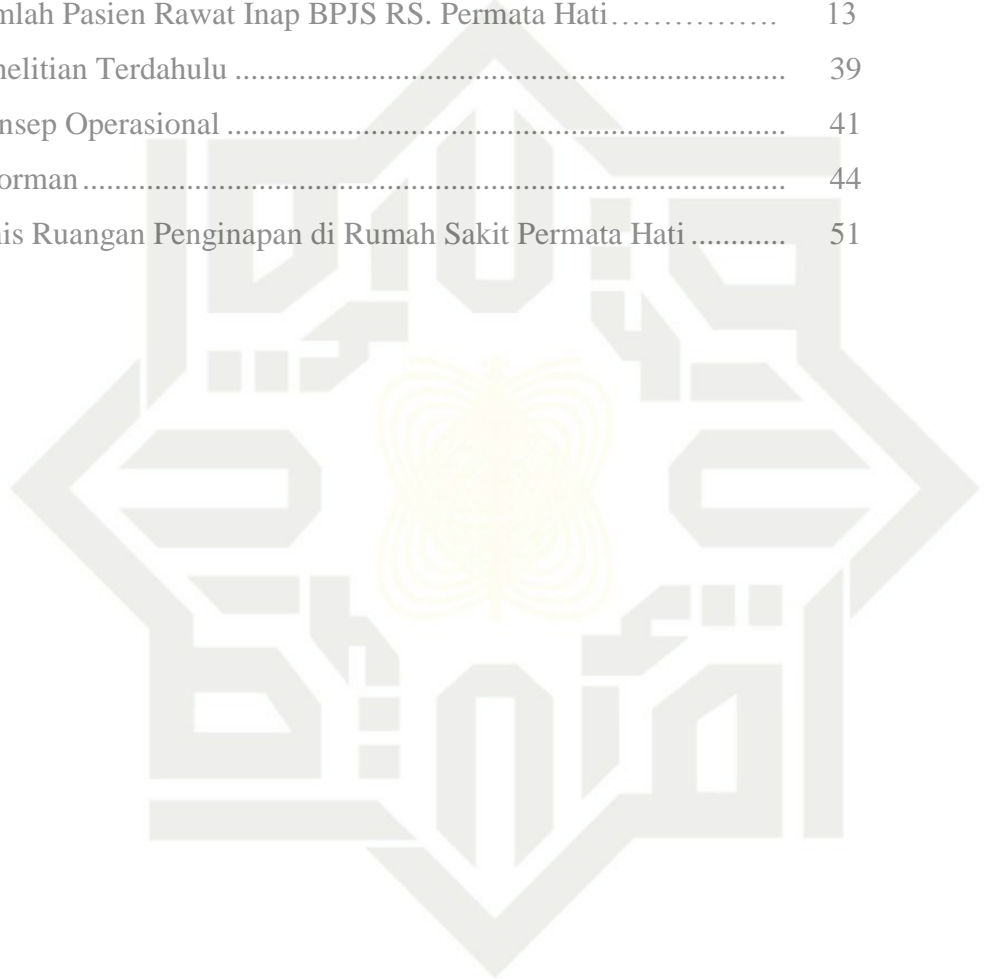
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan di Rumah Sakit Permata Hati	4
Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana	9
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Inap BPJS RS. Permata Hati	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.2 Konsep Operasional	41
Tabel 3.1 Informan	44
Tabel 4.1 Jenis Ruangan Penginapan di Rumah Sakit Permata Hati	51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	42
Gambar 4.1	Rumah Sakit Permata Hati Duri	47
Gambar 4.2	Instalasi rawat inap	51



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan professional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli lainnya. Menurut WHO (1957) rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh, (integrasi) dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat. Agar rumah sakit dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, harus dikelola dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang mendukung, serta dikelola secara profesional. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan (Satrianegara, 2014).

Menurut UU No. 44/2009 tentang rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara sempurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit harus mampu mengembangkan manajemen mutu pelayanan yang sebaik-baiknya. Masyarakat selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Rumah sakit merupakan organisasi yang bersifat melayani publik dan memerlukan kinerja karyawan yang baik agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan Pasal 32 Undang-undang 44 Tahun 2009, karyawan rumah sakit harus memberikan perlindungan hak akan

kebutuhan pelayanan kesehatan. Rumah sakit erat kaitannya dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dasar sehingga terkandung makna bahwa Rumah sakit berkewajiban menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Tujuan adanya rumah sakit adalah untuk menyediakan layanan jasa kesehatan yang bermutu dan berkualitas, namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Masalah yang sering dihadapi secara umumnya adalah ketidakmampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik yang terjadi selama ini masih lamban dalam waktu pelayanan. Kinerja karyawan rumah sakit yang di tujukan kepada pasien tidak selalu yang baik ada juga yang menerima kinerja yang kurang baik, seperti lamanya penanganan pemeriksaan, maupun keramahan karyawan. Karyawan di Rumah Sakit harus memiliki jiwa cerdas dalam menangani suatu pekerjaan.

Pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Dalam menyelenggarakan pelayanan yang tertuang dalam Pasal 8 ayat 2 UU Nomor 25 Tahun 2009 tersebut mengemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, serta pelayanan konsultasi. Kemudian pada Undang-Undang yang sama dalam Pasal 15 mengatakan bahwa penyelenggara layanan berkewajiban:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja ialah hasil kerja yang berkualitas dan berkuantitas yang diperoleh karyawan dalam menjalankan kewajiban sebagai karyawan sesuai dengan kerja yang diberi. Pengertian kinerja ialah berfungsi sebagai motivasi dan kemampuan. Upaya kinerja karyawan ialah mencapai tujuannya, meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang ditugaskan untuk perawat dirumah sakit. Kinerja karyawan Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja karyawan perlu ditingkatkan untuk mempertahankan akreditasi, kinerja karyawan yang baik terlihat dari bagaimana sumber daya manusia dirumah sakit mampu memperlihatkan hasil kerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan rumah sakit.

Berikut ini tabel mengenai jumlah karyawan yang ada di Rumah Sakit Permata Hati Duri Kabupaten Bengkalis.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan di Rumah Sakit Permata Hati Duri

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Dokter	37 orang
2.	Perawat	62 orang
3.	Karyawan Bpjs	3 orang

(Sumber: Rumah Sakit Permata Hati, 2024)

Berdasarkan tabel diatas 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan di Rumah Sakit Permata Hati untuk Dokter berjumlah 37 orang dengan berbagai macam Dokter ahli dibidangnya masing-masing, selanjutnya untuk perawat yang ada di rumah sakit permata hati duri ini berjumlah 62 orang, sedangkan untuk karyawan bpjs yang ada dirumah sakit ada 3 orang.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam atau menetap di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2015). Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sudah ada sejak 1 Januari 2014. BPJS menawarkan beberapa program, termasuk jaminan kesehatan Nasional (JKN). JKN dikelola melalui system asuransi, dimana warga membayar sejumlah biaya untuk menabung guna membayar tagihan medis di masa mendatang. Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) karyawan BPJS di rumah sakit swasta merujuk pada tanggung jawab dan peran mereka dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada peserta BPJS kesehatan. Meskipun bisa bervariasi antar rumah sakit, secara umum tupoksi karyawan BPJS di Rumah Sakit Permata Hati Duri meliputi:

1. Verifikasi peserta BPJS, karyawan BPJS di rumah sakit swasta bertanggung jawab untuk memverifikasi status kepesertaan pasien BPJS, memastikan data yang dicatat sesuai dengan identitas pasien.
2. Pendaftaran dan Administrasi, merujuk pada proses pengelolaan data pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan, karyawan memastikan bahwa pasien yang datang terdaftar dalam program tersebut, baik itu BPJS Kesehatan untuk peserta mandiri maupun peserta yang terdaftar melalui perusahaan atau instansi tertentu. Pendaftaran rawat jalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Sifat Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau rawat inap menginput data pasien ke system rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan sesuai prosedur BPJS.

3. Koordinasi dengan BPJS, meliputi bagian verifikasi peserta dan kepesertaan seperti pengecekan status dan pencocokan data pasien dengan adanya koordinasi yang baik antara rumah sakit dan BPJS, diharapkan proses pelayanan kepada pasien BPJS dapat berjalan lebih efisien,

4. Layanan klaim, proses klaim pembayaran, klaim dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat, dan pasien dapat memperoleh haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit tersebut.

5. Pemantauan Pelayanan Kesehatan, seperti dalam hal kepatuhan terhadap standar pelayanan, kualitas pelayanan kesehatan meliputi kepuasan pasien dan evaluasi hasil pengobatan pasien, pengawasan klaim bpjs, penyelesaian masalah dan keluhan pasien, dan peningkatan kualitas layanan secara profesionalisme.

6. Penyuluhan dan Edukasi, informasi tentang hak dan kewajiban peserta BPJS, tata cara rujukan dan fasilitas yang tersedia, pemberian informasi mengenai complain dan pengaduan.

7. Penanganan Masalah dan Komplain

8. Pengelolaan Data dan Laporan,

Berikut Fungsi dari keberadaan pelayanan BPJS di Rumah Sakit sebagai

berikut :

1. Meliputi penyusunan berkas klaim rawat jalan dan rawat inap berdasarkan nomor SEP, membuat berita acara serah terima berkas klaim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memberikan perlindungan atas biaya rawat jalan dan rawat inap.
3. Menjamin masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan.
4. Membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.

Asuransi BPJS bisa digunakan pada seluruh rumah sakit milik pemerintah dan beberapa rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan pihak BPJS. Pada prinsipnya, semua warga Negara Indonesia wajib menjadi peserta program BPJS Indonesia termasuk juga warga Negara asing dan pekerja yang telah tinggal di Indonesia minimal enam bulan untuk ikut serta dalam program iuran. Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, Direktur Utama BPJS Kesehatan Ali Ghufron Mukti mengatakan bahwa BPJS Kesehatan memiliki kepesertaan mencapai 262,74 juta atau setara dengan 94,6 persen per 1 September 2023. BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan program layanan kesehatan kepada seluruh penduduk, sehingga saat mendaftar akan mendapatkan perlindungan sebagai berikut :

1. Layanan Rawat Jalan (Rawat jalan).
 - a. Penyedia layanan kesehatan dasar: Dari lokasi saat ini, bisa menghubungi klinik terdekat/penyedia klinik pemerintah (puskesmas) dan dapat perawatan dengan dokter yang tersedia.
 - b. Penyedia Layanan Kesehatan Tingkat Lanjut: Jika penyedia layanan kesehatan dasar tidak dapat menyediakan layanan yang dibutuhkan, mereka akan merujuk ke rumah sakit atau klinik medis tingkat lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan Rawat Inap(Rawat Inap): Jika memerlukan perawatan medis lebih lanjut dan dirawat di rumah sakit.

Kerja sama rumah sakit dengan BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi peserta JKN. Rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dapat digunakan untuk berobat dengan kartu JKN (KIS, Askes, BPJS Kesehatan). Berikut beberapa hal yang perlu diketahui tentang kerjasama rumah sakit dengan BPJS Kesehatan:

1. BPJS Kesehatan dapat digunakan di seluruh rumah sakit milik pemerintah dan beberapa rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan BPJS.
2. Untuk mengetahui rumah sakit rujukan BPJS Kesehatan, anda dapat mengeceknya secara online di website resmi BPJS Kesehatan
3. Peserta JKN dapat langsung dirawat di UGD tanpa membawa surat rujukan jika mengalami kondisi kegawatdaruratan.
4. Peserta JKN yang dirujuk ke rumah sakit harus membawa KTP, Fotokopi KK, kartu JKN, dan rujukan dari faskes 1.
5. Peserta JKN dapat memeriksa kesehatan di dua poli yang berbeda di hari yang sama, jika sesuai dengan indikasi medis yang diberikan oleh dokter pemeriksa.

Mekanisme pelayanan pasien BPJS di rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Pastikan rumah sakit yang dituju bekerja sama dengan BPJS
2. Siapkan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti, kartu BPJS asli atau digital di aplikasi mobile JKN, surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, kartu identitas diri, seperti KTP asli, dan KK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar di loket BPJS rumah sakit

Tunggu giliran pemeriksaan

Dokter akan memeriksa pasien berdasarkan keluhan dan keterangan surat rujukan, jika diperlukan perawatan lebih lanjut, pasien akan diberikan surat control ulang.

Jika hasil pemeriksaan menunjukkan pasien perlu rawat inap, kelas yang didapatkan disesuaikan dengan iuran kelas BPJS yang terdaftar

Jika kondisi pasien dinilai dapat ditangani di faskes pertama, pasien akan mendapatkan surat rujuk balik. Pasien BPJS bisa langsung datang ke IGD rumah sakit dalam kondisi darurat, tanpa perlu menggunakan rujukan dari faskes tingkat pertama.

Rumah sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis memiliki sarana dan

Prasarana yang bertujuan untuk menunjang berlangsungnya kegiatan pelayanan kesehatan. Sarana dan Prasarana tersebut antara lain:

Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Musholla	1
2.	Kantin	1
3.	Ambulance	2
4.	Lobby	1
5.	Loker Terpadu	1
6.	Kursi Roda	10

(Sumber: Rumah Sakit Permata Hati, 2024)

Pelayanan rawat inap adalah suatu proses perawatan terhadap pasien yang karena alasan atau sakit tertentu pasien harus diinapkan guna mendapatkan perawatan dan pengontrolan dari dokter dan petugas kesehatan secara lebih

intensif. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan makin luasnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang membutuhkan rawat inap, keberadaan rumah sakit rawat inap sangatlah membantu masyarakat di bidang pelayanan kesehatan. Namun ada citra yang kurang baik dari masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit baik dari sisi pemberian pelayanan, pemberian obat-obatan, dan sarana prasarana. Hal ini dikarenakan murahnya biaya pengobatan maupun perawatan seolah menjadi alasan bagi pemberi layanan untuk tidak memberikan pelayanan optimal. Disisi lain ternyata terdapat beberapa persoalan yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada kualitas pelayanan yaitu seperti kurang ramahnya pelayanan karyawan dan kurang profesionalnya karyawan pada pasien atau masyarakat. Kinerja karyawan yang rendah terhadap pelayanan Pasien BPJS rawat inap akan berdampak pada keberlangsungan hidup rumah sakit Permata Hati Duri dan akan menghambat efektivitas operasional rumah sakit tersebut.

Terkait latar belakang mengenai kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis, yaitu masalah tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan, rumah sakit swasta mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada seluruh pasien, termasuk pasien BPJS. Meskipun rumah sakit swasta umumnya memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan teknologi medis yang lebih maju, kinerja karyawan yang tidak optimal dapat menghambat kualitas pelayanan, terutama dalam memenuhi kebutuhan pasien BPJS yang seringkali kali memerlukan perhatian khusus baik dalam hal administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dijelaskan dalam sudut pandang peran dan fungsi pelayanan publik, pelayanan publik pada dasarnya adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial. Biasanya, pegawai pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan ini sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku. Namun, dalam beberapa kasus, sector swasta seperti rumah sakit swasta juga ikut berperan dalam menyediakan layanan tersebut, terutama dalam bidang kesehatan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti di Rumah sakit swasta karena adanya keluhan masyarakat atau pasien, pelayanan atau administrasi yang ribet, dari proses klaim asuransi yang rumit dan memakan waktu, pendaftaran BPJS sering kali melibatkan pengisian formulir yang panjang dan membutuhkan dokumen-dokumen tambahan, proses verifikasi data bisa memakan waktu yang cukup lama.

Penulisan ini dilatarbelakangi adanya suatu indikasi permasalahan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan Rumah sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kurang optimal dan masih terdapat kelemahan. Indikasi permasalahan tersebut adalah terkait sikap karyawan atau tenaga medis Rumah Sakit Permata Hati Duri Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan maupun perawatan kepada pasien, berdasarkan media massa online, tidak standbnya dokter di Rumah Sakit menjadi keluhan pasien yang membutuhkan penanganan dan pelayanan perawatan, utamanya pasien rawat inap. Pasien rawat inap harus menunggu cukup lama, bahkan saat pasien memerlukan karyawan atau perawat disana juga harus menunggu cukup lama pada saat dimintai bantuan oleh pasien rawat inap. Dalam

pendaftaran antrian pasien menunggu sampai 2 jam, pengambilan nomor pendaftaran sesudah waktu subuh.

Selanjutnya dalam aspek fasilitas fisik dari ruangan rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis, dimana sarana dan prasarana belum tersedia secara optimal. Selain itu minimnya fasilitas diruang perawatan, terutama kamar kecil kurang nyaman untuk pasien juga penunggu. Selain itu dari cara perawat atau karyawan memperlakukan pasiennya kurang ramah, namun hanya sebagian saja perawat atau karyawan yang tidak ramah, nada bicara yang terlalu keras dan cetus saat melayani pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Permata Hati Duri.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah sebuah dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang sedang dikerjakan secara urutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang memiliki tujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan *cost* yang serendah-rendahnya. Di Indonesia ini dikenal dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah proses yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Penerapan SOP pada prinsipnya adalah bagian dari kinerja dan perilaku individu dalam bekerja sesuai dengan tugasnya dan biasanya berkaitan dengan kepatuhan. Kepatuhan merupakan sikap taat atau tidak taat terhadap perintah atau ketentuan yang berlaku dan merupakan titik awal dari perubahan sikap dan perilaku individu. Kepatuhan merupakan bagian dari perilaku individu yang bersangkutan untuk mentaati atau mematuhi sesuatu, sehingga kepatuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perawat dalam melaksanakan SOP pemasangan infus tergantung dari perilaku perawat itu sendiri (Hidayat dan Hayati, 2019). Kurangnya pemahaman dan kesadaran karyawan tentang kedisiplinan dengan peraturan/SOP rumah sakit sehingga menghambat kelancaran aktivitas rumah sakit.

Berikut merupakan tabel rekapitulasi jumlah pasien rawat inap BPJS kelas 1 dan 3 tahun 2021, 2022 dan 2023 pada Rumah Sakit Permata Hati, Duri.

Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Inap BPJS RS. Permata Hati

No.	Tahun	Jumlah
1.	2021	5.755 Orang
2.	2022	6.517 Orang
3.	2023	8.089 Orang

(Sumber: Rumah Sakit Permata Hati, 2024)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas terlihat bahwa jumlah pasien rawat inap BPJS tiga tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2021 jumlah pasien rawat inap BPJS sejumlah 5.755 orang, pada tahun 2022 jumlah pasien rawat inap BPJS sejumlah 6.517 orang, pada tahun 2023 jumlah pasien rawat inap BPJS sejumlah 8.089 orang. Jumlah pasien yang terus bertambah tiap tahunnya menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan rumah sakit khususnya untuk meningkatkan kualitas layanan. Ketidakmampuan rumah sakit mengimbangi jumlah pasien dapat mengakibatkan masalah yaitu antrean pemeriksaan yang panjang menjadi hal yang tidak menyenangkan bagi pasien, terutama bagi mereka yang dalam kondisi badan yang sangat tidak fit, akibatnya pasien belum merasa puas dalam pelayanan kesehatan rumah sakit, maka pihak rumah sakit harus mampu menangani masalah tersebut agar pasien tidak beralih ke rumah sakit lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang masalah dan tabel 1.1 diatas peneliti melakukan penelitian mengenai **“Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan gejala-gejala sebagaimana telah dipaparkan, maka penulis dapat menemukan suatu Rumusan Masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit permata hati duri, kabupaten bengkalis?
2. Apa kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit permata hati duri, kabupaten bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit permata hati duri, kabupaten bengkalis.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit permata hati duri, kabupaten bengkalis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang Kinerja Karyawan dalam meningkatkan pelayanan pasien BPJS Rawat Inap Kota Duri Kabupaten Bengkalis. Oleh karena itu, riset ini diharapkan mampu menyediakan referensi baru tentang Kinerja Karyawan sebagai fenomena dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberi manfaat melalui analisis yang diharapkan pada pihak-pihak yang bergelut dalam organisasi, dan masyarakat pada umumnya memiliki bahan bacaan dan diskusi yang bisa menambah wawasan tentang Kinerja Karyawan dan meningkatkan pelayanan kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Teori Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (dalam buku Harbani Pasolong 2017:67), mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja karyawan dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Agar tercapainya tujuan organisasi tidak biasa dilepaskan dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan karyawan yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Sedangkan Veithzal Rivai (2017:548), berpendapat bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Melayu S.P Hasibuan (201:69), kinerja merupakan suatu usaha meningkatkan kemampuan,

teknis teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Menurut Robbins (2016:260) menyatakan indikator dari kinerja karyawan dalam suatu organisasi meliputi Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian untuk mewujudkan tujuan organisasi. Lebih jelasnya diuraikan indikator tersebut dilihat dari berbagai perspektif para ahli yaitu:

a. Kualitas Kerja

Kualitas Kerja adalah hasil kerja yang telah dicapai sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. Robbins dan Coulter (2010:82) menyatakan kualitas kerja merupakan penilaian terpadu yang sesuai standar yang berlaku dan mendapat kualifikasi kelayakan atas hasil kerja yang memuaskan. Dalam kualitas kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dinilai dari baik buruknya hasil kerja pegawai rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis dengan hasil kerja karyawan, dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah penilaian jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Robert (2005:25) menilai kinerja seorang karyawan dilihat dari banyaknya jumlah pekerjaan yang dihasilkan. Usman (2006:18) menyatakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap jam bagi seorang karyawan merupakan nilai tambah yang penting dalam meningkatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerjanya. Dalam Kuantitas kerja yang dicapai berupa hasil kinerja karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu adalah batas waktu dalam melakukan suatu pekerjaan, dimana waktu untuk menyelesaikan pekerjaan telah ditentukan sebelumnya sehingga setiap melakukan pekerjaan terdapat tenggang waktu yang telah menjadi aturan dalam suatu organisasi. Dalam Ketepatan waktu kinerja yang dicapai berupa Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan pelaksanaan pelayanan pasien dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Efektifitas

Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai rumah sakit permata hati duri atau sejauh mana karyawan tersebut menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, maka dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Dalam Efektifitas yang dicapai berupa tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Kemandirian

Kemandirian adalah adanya kepercayaan diri atas kemampuan dalam menyelesaikan masalah tanpa bantuan dari orang lain. Karyawan rumah sakit yang mandiri dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu serta bertanggung jawab. Dalam Kemandirian yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dicapai berupa Mampu mengambil keputusan dan inisiatif dalam menyelesaikan masalah dan Tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan.

Wujud dari indikator kinerja ini dapat tercermin pada pelaksanaan Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis yang selalu menjalankan pekerjaannya sesuai dengan kinerja yang dimiliki. Karyawan selalu mengambil keputusan untuk mengembang kinerjanya sesuai dengan Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian dalam melakukan pekerjaannya meningkatkan kualitas pelayanan pasien Bpjs di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab, bersikap tenang menghadapi masalah atau keluhan yang dirasakan pasien atau masyarakat sewaktu-waktu.

Kinerja karyawan merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika (Moehariono,2012). Selanjutnya Semamora (2016:5), menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu persyaratan-persyaratan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Output yang menghasilkan dapat berupa fisik dan non fisik yang menyebutnya berupa karya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yaitu hasil atau pekerjaan baik berupa fisik atau material maupun non fisik dan non material.

Menurut Mathis dan Jackson (2015:78), mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi tersebut. Lyman Porter dan Edward Lawler (dalam Wibowo, 2010:100), kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Menurut Wibowo (2014:81), kinerja dapat di pandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut Bernadin dan Rusella (dalam Sulidtiyani, 2009:276), menjelaskan kinerja merupakan catatan out come yang di hasilkan dari fungsi karyawan itu/kegiatan yang di lakukan selama periode waktu itu. Menurut Kurniadi (2003:65), menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kagiatan atau tindakan yang di arahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu.

2. Indikator Kinerja

Indikator Kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7) adalah:

- a. Masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau perundangundang, dan sebagainya.

- b. Keluaran (*outputs*) adalah segala sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.
- c. Hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- d. Manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
- e. Dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51) terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
- b. Kualitas layanan, kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
- c. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. **Responsibilitas**, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine dalam Dwiyanto 2006:51). Oleh sebab itu, **responsibilitas** bisa saja pada suatu ketika kebenturan dengan **responsivitas**.
- e. **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat poltik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Menurut Kumoroto (1996) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah:

- a. **Efisiensi**, efisiensi menyangkut pertimbangan tentang tentang keberhasilan organisasi pelayanan public mendapatkan laba, memanfaatkan faktorfaktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b. **Efektivitas**, apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan organisasi rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Keadilan, keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- d. Daya Tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini. Kemudian Sedarmayanti (2009:377), mengatakan kinerja karyawan dapat di ukur dari:

- a. Prestasi kerja adalah hasil kerja karyawan dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- b. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang di miliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas yang di bebaskan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif dan lain-lain.
- c. Prilaku adalah sikap atau tingkah laku karyawan yang melekat pada dirinya dan di bawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian prilaku di sini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
- d. Kepemimpinan merupakan aspek kamauan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

- a. Hasil kerja di capai secara individu atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
- b. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak lanjut, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.
- c. Pekerja haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melakukan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- d. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah atau organisasi. Pengukuran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Menurut (Gary Dessler 2015), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang di capai seseorang di bandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada di atas rata-rata. Menurut Dwiyanto (2011:47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2016:121), pengukuran kinerja birokrasi mempunyai tiga tujuan yaitu:

- a. Membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja,
- b. Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan
- c. Mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Menurut Donovan & Jakson (2006:329), mengatakan bahwa secara kritis penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Artinya, suatu penilaian tidak dapat dilakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri. Karena itu, efektivitas penilaian sangat tergantung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada penjelasan batasan atau definisi dari suatu pekerjaan itu sendiri, yang merupakan sumber daya manusia, sehingga dapat di katakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung kepada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut Schuler dkk dalam Keban (2004:197), mengatakan bahwa sistem penillaian kinerja di artikan sebagai proses penilaian kinerja. Dalam pandangan beliau bahwa proses penilaian kinerja dapat di gambarkan:

- a. Pendekatan komparatif, adalah pendekatan yang menuntut penilaian untuk membandingkan kinerja individu dengan individu lain.
- b. Standar-standar absolut, adalah spesifikasi tetap yang berkaitan dengan kemampuan atau keterampilan tertentu, standar kinerja absolut adalah konsep pengendalian mutu yang diadopsi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi mereka.
- c. Pendekatan tujuan, adalah pendekatan yang dilakukan untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan tujuan dan standar yang telah ditetapkan.
- d. Indeks yang bersifat langsung atau objektif, merupakan pengukuran kinerja dapat diterima dan diukur pihak lain selain yang melakukan penilaian kinerja.

Dari uraian di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

- a. Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada karyawan yang setimpal dengan kinerjanya.

- b. Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi karyawan yang memiliki kinerja yang baik.
- c. Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap karyawan yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
- d. Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap karyawan yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang tidak baik.
- e. Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian karyawan yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
- f. Sebagai dasar memberikan diklat terhadap karyawan, agar dapat meningkatkan kinerjanya.
- g. Sebagai dasar untuk menerima karyawan baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
- h. Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu organisasi.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Setiap organisasi mempunyai tujuan, salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kemampuan, Menurut Robbins (2015:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dilihat dari dua segi yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.
- b. Energi, menurut Jordan E. Ayan (2017:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif karyawan pasti akan terhambat.
- c. Teknologi, menurut Danise M. Rousseau dalam Gibson (1997:197), mengatakan bahwa teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.
- d. Kompensasi, adalah sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika karyawan mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka karyawan dapat bekerja dengan tenang dan tekun.
- e. Kejelasan tujuan, merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Jika karyawan tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.
- f. Keamanan Pekerjaan, menurut Geerge Strauss & Leonard Sayles (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2014:100), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a. *Personal Factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan oleh manager dan team leader.
- c. *Team Factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja saja.
- d. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual / Situational Factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

5. Teori Karyawan

Pada dasarnya pengertian karyawan dipersamakan dengan pengertian buruh, tenagakerja/pekerja atau diistilahkan juga dengan sebutan sumber daya manusia (SDM). Dalam artian secara makro, SDM meliputi semua manusia sebagai penduduk atau warga Negara suatu Negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, maupun sudah mampu memperoleh pekerjaan. Disamping itu sumber daya manusia secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya.

Lebih spesifik, karyawan atau karyawan adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menyebutkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapatkan gaji atau upah. Hasibuan (2013) mendefinisikan karyawan honorer sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam konteks penelitian ini, karyawan yang dimaksud adalah tenaga kerja yang dipekerjakan di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis.

2.2 Teori Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang sedemikian dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai karyawan sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Untuk pengertian selanjutnya Armaniah, et al (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan/keinginan konsumen dengan persepsi mereka. Subagiyo (2016) menyatakan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen dan faktor empathy merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap keputusan menggunakan jasa layanan. Rizqy, Warso dan Fathoni (2016) menyatakan bahwa variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel tangible, responsiveness, assurance dan empati tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Apriyani dan Sunarti (2017) menyatakan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel responsiveness mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen.

2. Karakteristik Layanan

Armaniah et al. (2019) menyatakan bahwa terdapat empat karakteristik layanan yaitu,

- a. *Intangibility* yaitu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b. *Variability* yaitu Layanan bersifat sangat heterogen yang artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

- c. *Inseparability* yaitu barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
- d. *Perishability* yaitu layanan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti Fisik adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d. Jaminan adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual.

4. Teori Kinerja Dalam Perspektif Islam

Menurut Mursi (1997) kinerja religious islami adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja/berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip ekonomi islam (Dalam Wibisono 2002). Terdapat beberapa dimensi kinerja islami meliputi:

- a. Amanah dalam bekerja yang terdiri atas: professional, jujur, ibadah, dana mal perbuatan.
- b. Mendalami agama dan profesi terdiri dari: memahami tata nilai agama, dan tekun bekerja.

Menurut Zadjuli (2006) Islam mempunyai beberapa unsur dalam melakukan penilaian kinerja suatu kegiatan/usaha yang meliputi:

- a. Niat bekerja hanya karena Allah SWT
- b. Dalam bekerja harus memberikan kaidah/norma/syariah secara totalitas.
- c. Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan d dunia dan akhirat
- d. Dalam bekerja dituntut penerapan azas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan.
- e. Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 Stage Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam unsur penilaian kinerja tersebut, orang yang bekerja adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Oleh karena itu kategori “Ahli Surga” seperti yang digambarkan dalam Al-Qur’an bukanlah orang yang mempunyai pekerjaan/jabatan yang tinggi dalam suatu perusahaan/instansi sebagai manajer, direktur, teknisi dalam suatu bengkel dan sebagainya. Tetapi sebaliknya Al-Qur’an menggariskan golongan yang baik lagi beruntung (Al-Falah) itu adalah orang yang banyak taqwa kepada Allah, khusyu sholatnya, baik tutur katanya, memelihara pandangan dan kemaluannya serta menunaikan tanggung jawab sosialnya seperti mengeluarkan zakat dan lainnya.

Golongan ini mungkin terdiri dari karyawan, supir, tukang sapu ataupun seorang yang tidak mempunyai pekerjaan tetap. Sifat-sifat di ataslah sebenarnya yang menjamin kebaikan dan kedudukan seseorang di dunia dan di akhirat kelak. Jika membaca hadits-hadits Rasulullah SAW tentang ciri-ciri manusia yang baik di sisi Allah, maka tidak heran bahwa di antara mereka itu ada golongan yang memberi minum anjing kelaparan, mereka yang memelihara mata, telinga dan lidah dari perkara yang tidak berguna, tanpa melakukan amalan sunnah yang banyak dan seumpamanya.

Dalam Islam, kemuliaan seorang manusia itu bergantung kepada apa yang dilakukannya. Oleh karena itu suatu pekerjaan yang mendekatkan seseorang kepada Allah adalah sangat penting serta patut untuk diberi perhatian dan reward yang setimpal. Oleh karena itu dalam hadits Rasulullah disebutkan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Barang siapa pada malam hari merasakan kelelahan karena bekerja pada siang hari, maka pada malam itu ia diampuni Allah.” (HR. Ahmad & Ibnu Asakir).

Menurut Asyraf A. Rahman (dalam Khayatun, 2008), istilah “kerja” dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara. Diantara hadits yang menjelaskan tentang kerja dalam Islam, sebagaimana berikut: Dari Abu Abdullah Az-Zubair bin Al-‘Awwam r.a., ia berkata: Rasulullah Saw bersabda: Sungguh seandainya salah seorang di antara kalian mengambil beberapa utas tali, kemudian pergi ke gunung dan kembali dengan memikul seikat kayu bakar dan menjualnya, kemudian dengan hasil itu Allah mencukupkan kebutuhan hidupmu, itu lebih baik daripada meminta-minta kepada sesama manusia, baik mereka memberi ataupun tidak.”(HR. Bukhari).

Dalam hadits-hadits yang disebutkan di atas, menunjukkan bahwa bekerja merupakan perbuatan yang sangat mulia dalam ajaran Islam. Rasulullah SAW memberikan pelajaran menarik tentang pentingnya bekerja. Dalam Islam bekerja bukan sekadar memenuhi kebutuhan perut, tapi juga untuk memelihara harga diri dan martabat kemanusiaan yang seharusnya dijunjung tinggi. Karenanya, bekerja dalam Islam menempati posisi yang teramat mulia bahkan dikategorikan jihad fi sabilillah. Dengan demikian Islam memberikan apresiasi yang sangat tinggi bagi mereka yang mau berusaha dengan sekuat tenaga dalam mencari nafkah (penghasilan). Sebagaimana riwayat:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Rasulullah saw pernah ditanya, Pekerjaan apakah yang paling baik? Beliau menjawab, Pekerjaan terbaik adalah usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan semua perjual belian yang dianggap baik.” (HR. Ahmad dan Baihaqi).

Kerja juga berkait dengan martabat manusia. Seorang yang telah bekerja dan bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya akan bertambah martabat dan kemuliannya, karena bekerja merupakan kewajiban.

Menurut Syamsudin (dalam Heriyanto, 2008), Seorang pekerja atau pengusaha muslim dalam melakukan berbagai aktivitas usaha harus selalubersandar dan berpegang teguh pada dasar dan prinsip berikut ini:

- a. Seorang muslim harus bekerja dengan niat yang ikhlas karena Allah SWT. Karena dalam kacamata syariat, bekerja hanyalah untuk menegakkan ibadah kepada Allah SWT agar terhindar dari hal-hal yang diharamkan dan dalam rangka memelihara diri dari sifat-sifat yang tidak baik, seperti meminta-minta atau menjadi beban orang lain. Rasulullah SAW bersabda:

“Binasalah orang-orang Islam kecuali mereka yang berilmu. Maka binasalah golongan berilmu, kecuali mereka yang beramal dengan ilmu mereka. Dan binasalah golonganyang beramal dengan ilmu mereka kecuali mereka yang ikhlas. Sesungguhnya golongan yang ikhlas ini juga masih dalam keadaan bahaya yang amat besar...”

Bekerja juga bisa menjadi sarana untuk berbuat baik kepada orang lain dengan cara ikut andil membangun umat di masa sekarang dan masa yang akan datang, serta melepaskan umat dari belenggu ketergantungan kepada ummat lain dan jeratan transaksi haram.
- b. Seorang muslim dalam usaha harus berhias diri dengan akhlak mulia, seperti: sikap jujur, amanah, menepati janji, menunaikan hutang dan

membayar hutang dengan baik, memberi kelonggaran orang yang sedang mengalami kesulitan membayar hutang, menghindari sikap menangguhkan pembayaran hutang, tamak, menipu, kolusi, melakukan pungli (pungutan liar), menyuap dan memanipulasi atau yang sejenisnya. Seorang muslim harus bekerja dalam hal-hal yang baik dan usaha yang halal. Sehingga dalam pandangan seorang pekerja dan pengusaha muslim, tidak akan sama antara proyek dunia dengan proyek akhirat.

“Dari Miqdan r.a. dari Nabi Muhammad Saw, bersabda: Tidaklah makan seseorang lebih baik dari hasil usahanya sendiri. Seungguhnya Nabi Daud a.s., makan dari hasil usahanya sendiri.” (HR. Bukhari).

Baginya tidak akan sama antara yang baik dan yang buruk atau antara yang halal dan haram, meskipun hal yang buruk itu menarik hati dan menggiurkan karena besarnya keuntungan materi yang didapat. Ia akan selalu menghalalkan yang halal dan mengharamkan yang haram, bahkan hanya berusaha mencari rizki sebatas yang dibolehkan oleh Allah SWT dan Rasul-Nya.

- c. Seorang muslim dalam bekerja harus menunaikan hak-hak yang harus ditunaikan, baik yang terkait dengan hak-hak Allah SWT (seperti zakat) atau yang terkait dengan hak-hak manusia (seperti memenuhi pembayaran hutang atau memelihara perjanjian usaha dan sejenisnya). Karena menunda pembayaran hutang bagi orang yang mampu merupakan suatu bentuk kedzaliman. Menyia-nyiakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

amanah dan melanggar perjanjian bukanlah akhlak seorang muslim, hal itu merupakan kebiasaan orang-orang munafik.

- d. Seorang muslim harus menghindari transaksi riba atau berbagai bentuk usaha haram lainnya yang menggiring ke arahnya. Karena dosa riba sangat berat dan harta riba tidak berkah, bahkan hanya akan mendatangkan kutukan dari Allah SWT dan Rasul-Nya, baik di dunia maupun akherat.
- e. Seorang pekerja muslim tidak memakan harta orang lain dengan cara haram dan bathil, karena kehormatan harta seseorang seperti kehormatan darahnya. Harta seorang muslim haram untuk diambil kecuali dengan kerelaan hatinya dan adanya sebab syar'i untuk mengambilnya, seperti upah kerja, laba usaha, jual beli, hibbah, warisan, hadiah dan yang semisalnya.
- f. Seorang pengusaha atau pekerja muslim harus menghindari segala bentuk sikap maupun tindakan yang bisa merugikan orang lain. Ia juga harus bisa menjadi mitra yang handal sekaligus kompetitor yang bermoral, yang selalu mengedepankan kaidah *“Segala bahaya dan yang membahayakan adalah haram hukumnya”*
- g. Seorang pengusaha dan pekerja muslim harus berpegang teguh pada aturan syari'at dan bimbingan Islam agar terhindar dari pelanggaran dan penyimpangan yang mendatangkan saksi hokum dan cacat moral. Dan hal ini dapat dilihat dari niat pekerja tersebut, sebagaimana hadits Rasulullah yang diriwayatkan oleh Umar r.a., berbunyi:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Bahwa setiap amal itu bergantung pada niat, dan setiap individu itu dihitung berdasarkan apa yang diniatkannya ...” Seorang muslim dalam bekerja dan berusaha harus bersikap loyal kepada kaum mukminin dan menjadikan *ukhuwah* di atas kepentingan bisnis, sehingga bisnis tidak menjadi sarana untuk menciptakan ketegangan dan permusuhan sesama kaum muslimin. Dan ketika berbisnis jangan berbicara sosial, sementara ketika bersosial jangan berbicara bisnis, karena berakibat munculnya sikap tidak ikhlas dalam beramal dan berinfak.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dengan penelitian terdahulu peneliti mempunyai pembandingan akan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti kutip adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis, Tahun & Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Sekarang
Abdul Haeba Ramli, Esther Trivena Maniagasi, 2018, “Kinerja Karyawan RSUDDOK II Di Jayapura”	Survey dengan pengumpulan data melalui kuisioner	Bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.	Penelitian ini berfokus pada Kinerja Pegawai saja, sedangkan penulis berfokus pada kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS rawat inap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Aspe bri Cahyadi, Chairil Zaman, Lilis Suryani, 2023, “Analisis Kinerja Karyawan Pada Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim”	Penelitian Kuantitatif	Bahwa Kinerja Karyawan di RSUD Lubai Ulu dipengaruhi oleh motivasi, perlu meningkatkan motivasi karyawan dengan peningkatan pelatihan secara berkala, atau insentif tambahan	Penelitian ini berfokus pada Pelayanan Kesehatan sedangkan penulis berfokus pada kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien BPJS rawat inap
3. RR Robbi, HE Parawu, N Tahir, 2020, “Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar”	Metode Kuantitatif	Bahwa memberikan pelayanan public yang berkualitas, guna menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar, baik secara parsial maupun simultan.	Penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pengguna BPJS, sedangkan penulis fokus kepada kualitas pelayanan di Kantor Bpjs.

2. Definisi Konsep

Agar memudahkan dalam menganalisa data guna mendapatkan pengertian yang jelas dan permasalahan tidak kabur, maka diperlukan defenisi konsep. Konsep merupakan suatu hal umum yang menjelaskan atau menyusun suatu

peristiwa, objek, ide, atau akal pikiran dengan tujuan untuk memudahkan komunikasi antar manusia dan memungkinkan manusia untuk berfikir lebih baik. Menurut Iqbal Hasan (2004:12) konsep adalah istilah, terdiri dari satu kata atau lebih yang menggambarkan suatu gejala atau menyatakan suatu ide (gagasan) tertentu.

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini yaitu tentang Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis berikut :

“Kinerja merupakan hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok”.

2.7 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kinerja, menurut Robbins (2016:260) Persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan, kesempurnaan tugas dan kemampuan	Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektifitas 5. Kemandirian	a. Baik buruknya hasil kerja pegawai b. Keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan a. Hasil kinerja para pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan a. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya b. Pelaksanaan pelayanan pasien dapat diselesaikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

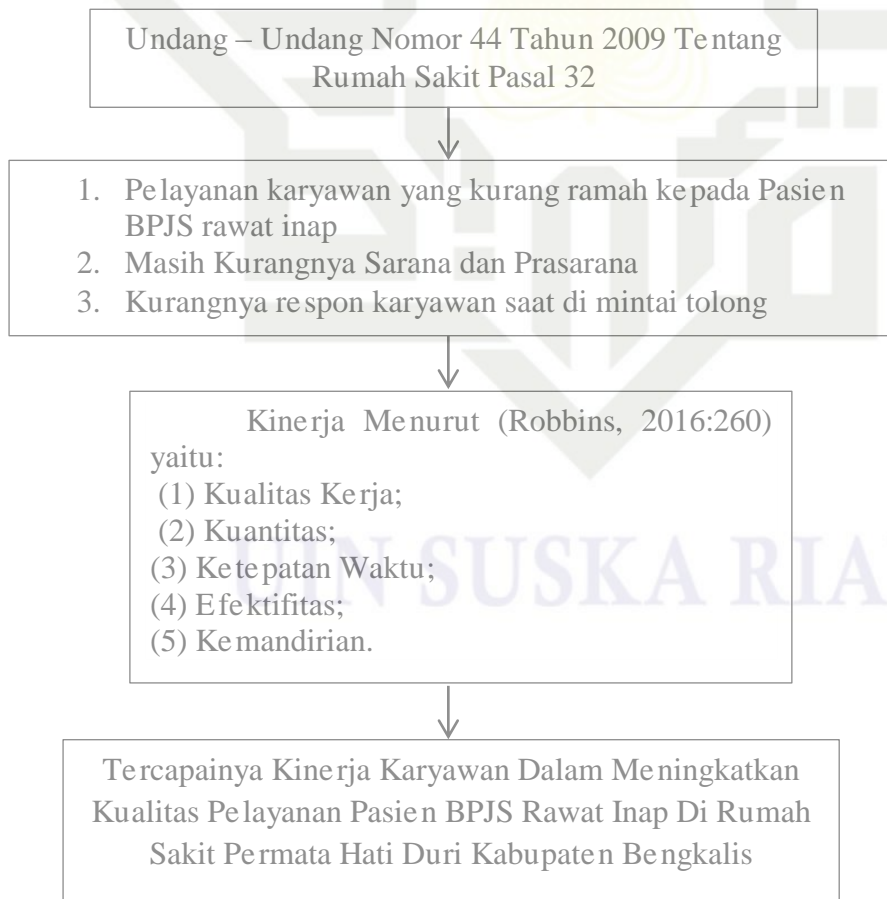
1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>dalam kurun waktu yang telah ditentukan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan a. Mampu mengambil keputusan dan inisiatif dalam menyelesaikan masalah b. Tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan
--	--	--	--

(Sumber: Robbins, 2016)

2.8 Kerangka Berfikir

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Yang mana melakukan penelitian langsung ke Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis Bagian Rawat Inap agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat actual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018:9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam hal ini Creswell (dalam Haris Herdiansyah, 2014:8) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan. melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam pengaturan (*setting*) yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis, Jalan Jenderal Sudirman No. 37, Gajah Sakti, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Riau 28784, pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan untuk memperoleh apa yang di terapkan seorang pegawai rawat inap rumah sakit dalam berinteraksi dengan pasien pada saat memberikan pelayanan kepada pasien demi pencapaian hasil dan tujuan bersama.

3. Informan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan informan dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian memilih imforman ini melalui pertimbangan bahwa orang yang dipilih dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang diteliti.

Dengan ini penulis menemukan informan penelitian ini berjumlah 10 orang yaitu, informan formal terbagi 5 orang dan sebagai imforman informal berjumlah 5 orang masyarakat atau sebagai pasien BPJS. Dengan adanya informan akan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Tabel 3.1: Informan

No.	Nama	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Ns. Yulia Ayu S.Kep	Karyawan	1	Key Informan
2.	Nurpratiwi S.farm, Apt	Karyawan	1	Informan
3.	Desi Wulandari Amd. Kep	Karyawan	1	Informan
4.	Remalya Amd. Kep	Karyawan	1	Informan

(Sumber : Modifikasi Penulis, 2024)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No.	Nama	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Dewi	Karyawan	1	Informan
2.	Masyarakat	Masyarakat Duri, Kabupaten Bengkalis	5	Informan
Jumlah			10	

(Sumber : Modifikasi Penulis, 2024)

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang di ambil dari instrument pengamatan, wawancara yang diambil langsung dilapangan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau narasumber. Data primer ini didapat melalui wawancara dan pengamatan langsung ke Rumah Sakit Permata Hati, Duri.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data berupa informasi dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan peneliti untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data sekunder berupa undang-undang, buku-buku, jurnal, dan laporan peneliti terdahulu, serta sumber-sumber lain yang terkait dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam mengumpulkan data penelitian ini, Langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Observasi disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pengamatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipatif, karena mengamati situasi tertentu tanpa melibatkan diri dalam aktivitas tersebut. Sugiyono (2008:66). Observasi, disebut juga dengan pengamatan langsung yang meliputi suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi mengenai pelayanan karyawan terhadap pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati, Duri.

2. Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara ini merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan beserta data secara lisan melalui tanya jawab langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti

3. Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara meneliti, mempelajari, serta menelaah dokumen, arsip-arsip yang terdapat instansi-instansi terkait mengenai penelitian. Peneliti mengumpulkan informasi atau dokumen yang telah tersedia melalui literatur-literatur maupun data-data yang telah tersedia pada instansi terkait dan pustaka yang relevan dengan topik penelitian (Moleong, 2016: 15).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Rumah Sakit Permata Hati Duri

Rumah Sakit Permata Hati terletak di Jalan Jenderal Sudirman Nomor. 37 Duri. Dari gagasan pembangunan Rumah Sakit Permata Hati Duri ini ada atas dasar kemauan untuk meningkatkan usaha pelayanan dalam bidang kesehatan yang sudah dirintis oleh pemiliknya semenjak tahun 1993. Pada tahun tersebut masih berbentuk Balai Penyembuhan serta Rumah Bersalin.



Gambar 4.1 Rumah Sakit Permata Hati Duri

Pada tahun 2002 didirikanlah Rumah Sakit bersalin Permata Hati. Pada tahun 2004 dikembangkan lagi menjadi Rumah Sakit Permata Hati. Rumah Sakit Permata Hati merupakan Rumah Sakit Pertama yang terdapat di Kota Duri serta pada saat itu belum terdapat Rumah Sakit swasta maupun kepunyaan pemerintah yang sudah beroperasi di Kota Duri. Ide ini diperkuat dengan keadaan Kota Duri selaku tempat PT CPI meningkatkan usahanya, sehingga Kota Duri kini dipenuhi oleh tenaga kerja dari industri perminyakan dan perusahaan pendukung lainnya, dan dengan sendirinya jaminan pelayanan kesehatan tenaga kerja

tersebut menjadi tanggung jawab perusahaan, dengan demikian tingkat kesadaran mereka terhadap kesehatan terus meningkat.

Selain itu pembangunan Rumah sakit Permata Hati mengacu pada konsep pembangunan rumah sakit umum professional yang sejalan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi serta pendapatan masyarakat di Kota Duri, dan juga di Kota ini belum tercukupinya fasilitas kesehatan terutama untuk masyarakat golongan ekonomi menengah ke atas. Rumah Sakit Permata Hati memiliki ruangan poliklinik dan rawat inap dengan jumlah tempat tidur sebanyak 87 unit dan telah mendapatkan penetapan kelas tipe C oleh KEMENKES RI Tahun 2010 dan izin tetap dari BUPATI BENGKALIS sejak tahun 2011.

Rumah Sakit Permata Hati sebagai rumah sakit swasta yang terbesar di Kota Duri sudah selayaknya rumah sakit ini memegang peranan yang sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan rujukan. Disamping itu, mengingat kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting, maka masyarakat pasti akan menuntut pelayanan kesehatan yang optimal dari institusi pelayanan kesehatan tersebut.

Mengingat pentingnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka diperlukan perhatian yang serius terhadap kenyamanan fisik, privasi, dan suasana psikologis yang sangat mendukung keberhasilan manajemen rumah sakit. Perencanaan sebagai salah satu unsur manajemen yang harus dibuat sedemikian rupa sehingga kegiatan rumah sakit mampu diarahkan untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan.]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Visi, Misi, Falsafah, Motto Dan Tujuan Rumah Sakit Permata Hati

1. Visi

“Rumah Sakit Permata Hati Menjadi Rumah Sakit Swasta Terbaik Dalam Memberikan Pelayanan Paripurna Kepada Masyarakat”

2. Misi

Misi Rumah Sakit Permata Hati :

- a. Memberikan pelayanan dari hati untuk setiap yang datang ke Rumah Sakit Permata Hati
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit permata hati dengan meningkatkan kualitas SDM, fasilitas dan gedung Rumah Sakit Permata Hati
- c. Meningkatkan kekompakan dan rasa memiliki karyawan terhadap Rumah Sakit Permata Hati agar tercipta loyalitas yang tinggi serta suasana kerja yang nyaman.
- d. Meningkatkan nilai spiritual agar tertanam dalam jiwa setiap orang yang bekerja di Rumah Sakit Permata Hati bahwa setiap kegiatan adalah ibadah.

3. Falsafah

Adapun falsafah Rumah Sakit Permata Hati adalah :

- a. Kepentingan pelanggan adalah hukum tertinggi tanpa mengabaikan kepuasan keluarga pelanggan
- b. Senantiasa menjunjung tinggi nilai kejujuran
- c. Profesionalisme merupakan dasar berumah sakit sikap dan berperilaku

- d. Pengembangan wawasan yang positif dan kinerja yang optimal
- e. Mengembangkan iklim yang sehat sesama karyawan
- f. Menumbuhkan semangat pesaudaraan

Motto

Motto Rumah Sakit Permata Hati “

“Kami Siap Melayani Anda Dengan Sepenuh Hati”

Tujuan Rumah Sakit Permata Hati :

- a. Peningkatan dalam cakupan layanan kesehatan.
- b. Peningkatan dalam kualitas layanan kesehatan
- c. Perwujudan rumah sakit yang mandiri dan dikenal diluar daerah Kota

Duri

4.3 Fasilitas Dan Cakupan Pelayanan

1. Fasilitas Pelayanan

1) Sarana dan Prasarana

Rumah Sakit Permata Hati Duri memiliki sarana dan prasarana yang bertujuan untuk menunjang berlangsungnya kegiatan pelayanan kesehatan. Sarana tersebut antara lain :

- 1) **Ruangan Perkantoran**, sebagai pusat kegiatan administrasi perkantoran rumah sakit.
- 2) **Instalasi Rawat jalan**, sebagai sarana pelayanan kesehatan yang terdiri dari beberapa macam : poliklinik, antara lain : Poliklinik Bedah, Penyakit Dalam, Anak, Obgyn, THT, Mata, Umum, Bedah Tulang, Radiologi, Paru dan Syaraf.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) **Instalasi Rawat Inap**, sebagai pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan perawatan intensif.



Gambar 4.2 Instalasi rawat inap

Instalasi ini terdiri dari berbagai jenis ruangan, antara lain :

Tabel 4.1
Jenis Ruangan Penginapan di Rumah Sakit Permata Hati

No.	Jenis Ruangan	Total Tempat Tidur
1.	Super VIP	6
2.	VIP	11
3.	Kelas I Flamboyan	14
4.	Kelas II Angrek	10
5.	Kelas III	
	Asoka	4
	Sakura, Kana/Penyakit Dalam	10
	Tulip/Kebidanan	10
	Aster/Bedah	10
6.	ICU	4
7.	HCU	2
8.	Isolasi	1
9.	Perinatologi	5
	Total	87

- 4) **Instalasi Penunjang :**

Instalasi Penunjang yang terdapat di Rumah Sakit

Permata Hati antara lain :

- 1) Instalasi Gawat Darurat
- 2) Instalasi Kamar Operasi
- 3) Instalasi Farmasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Instalasi Radiologi
- 5) Fisiotherapy
- 6) Instalasi Gizi
- 7) Kamar Jenazah
- 8) IPSRS (Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit)

Sarana dan Prasarana :

- 1) Mushola
 - 2) Kantin
 - 3) Ambulance
 - 4) Lobby
 - 5) Locket Terpadu
 - 6) Toilet
- 5) **Ruang Tunggu-Ruang Layanan Terpadu**, sebagai sarana yang disediakan bagi para pasien yang (bezoek) dan juga bagi para calon pasien yang sedang menunggu antrian. Letak Ruang Tunggu berada satu area dengan Ruang Layanan Terpadu dengan tujuan untuk memudahkan akses antara pelanggan dengan petugas rumah sakit.
- 6) **Alat Penunjang Diagnosa**
- 1) Radiologi
 - 2) Laboratorium

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Ruang Dapur

1) Air

Sumber air bersih yang digunakan berasal dari PDAM dan sumur bor.

2) Listrik

Sumber listrik yang digunakan berasal dari PT. PLN Ranting Duri dan Genset (sebagai cadangan listrik).

3) Ambulance

Rumah Sakit Permata Hati memiliki 2 unit sarana ambulance yang online 24 jam.

4) Instalasi Pengolahan Air Limbah

Rumah Sakit Permata Hati memiliki 1 unit IPAL yang berfungsi untuk mengolah seluruh limbah cair hasil kegiatan rumah sakit sebelum dibuang ke badan air.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Bagian SDM (Sumber Daya Manusia) mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengelolaan karyawan, pengembangan karyawan, dan kesejahteraan karyawan. Bagian SDM menyediakan pelayanan informasi, setiap karyawan Rumah Sakit Permata Hati dapat langsung memonitor berbagai informasi yang terkait dengan kesejahteraan karyawan. Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Permata Hati terdiri dari tenaga kesehatan dan non tenaga kesehatan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, apoteker, analis, ahli gizi, fisioterapis, radiographer, dan perekam medis.
- b. Non tenaga kesehatan, seperti keuangan, administrasi, personalia, dan keamanan.

3. Data Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan

a. Tenaga Medis

- 1) Dokter ahli bedah = 3 orang
- 2) Dokter ahli Penyakit Dalam = 4 orang
- 3) Dokter ahli anak = 2 orang
- 4) Dokter ahli Kebidanan dan Kandungan = 2 orang
- 5) Dokter ahli THT = 2 orang
- 6) Dokter ahli Paru = 1 orang
- 7) Dokter ahli Patologi Klinik = 1 orang
- 8) Dokter ahli Patologi Anatomi = 1 orang
- 9) Dokter ahli Mata = 2 orang
- 10) Dokter ahli Radiologi = 1 orang
- 11) Dokter ahli Anestesi = 1 orang
- 12) Dokter ahli Kulit dan Kelamin = 2 orang
- 13) Dokter ahli Saraf = 2 orang
- 14) Dokter Umum = 13 orang
- 15) Master Kesehatan = 1 orang

b. Tenaga Paramedis Perawatan

- 1) Sarjana Keperawatan = 23 orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Perawat (D4, D3) = 57 orang
- 3) Bidan (D4, D3) = 47 orang
- 4) Penata Anastesi = 3 orang

c. Tenaga Kesehatan Lainnya

- 1) Apoteker/ S1 Farmasi = 7 orang
- 2) Akademi Farmasi = 9 orang
- 3) SAA & SMF = 8 orang
- 4) D I Manajemen Farmasi = 1 orang
- 5) Fisiotherapy = 3 orang
- 6) Akademi Gizi = 2 orang
- 7) D III Analisis Kesehatan = 7 orang
- 8) SMAK = 2 orang
- 9) D III Radiologi = 6 orang
- 10) D III Rekam Medis = 10 orang
- 11) D III Elektromedik = 1 orang

d. Tenaga Non Medis

- 1) Sarjana Ekonomi = 9 orang
- 2) Sarjana Humaniora = 1 orang
- 3) Sarjana Sastra = 1 orang
- 4) Sarjana Sosiologi = 1 orang
- 5) Sarjana Kesehatan Masyarakat = 4 orang
- 6) Sarjana Hubungan Internasional = 1 orang
- 7) Sarjana Ilmu Komunikasi = 1 orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Sarjana Pendidikan	= 3 orang
9) Sarjana Teknik/Komputer	= 5 orang
10) D III Manajemen/Komputer/Manajemen Informatika	= 19 orang
1) D III Kesling/Sanitasi	= 1 orang
2) DI Komputer	= 2 orang
3) SMU/SMK	= 40 orang
4) SLTP	= 7 orang
5) SD	= 5 orang

4. Profil Pelayanan Medis Rawat Inap

a. Ruang Rawat Inap Super VIP

Pelayanan Rawat Inap ini dilengkapi dengan fasilitas :

- 1) Dokter Jaga dan Perawat Jaga 24 Jam
- 2) Dokter Spesialis konsul on call 24 jam
- 3) Ruang AC
- 4) 2 Tempat tidur
- 5) 1 kamar mandi
- 6) TV dan kulkas
- 7) Kursi tamu untuk keluarga pasien

b. Ruang Rawat Inap VIP

Ruang rawat inap VIP saat ini ada 11 kamar. Direncanakan tahun 2012 menjadi 24 kamar. Pelayanan Rawat inap ini dilengkapi fasilitas :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Dokter Jaga dan Perawat Jaga 24 Jam
 - 2) Dokter Spesialis konsul on call 24 jam
 - 3) Ruangan AC
 - 4) 1 tempat tidur elektrik
 - 5) 1 kamar mandi
 - 6) TV
 - 7) Kursi tamu untuk keluarga pasien
- c. Ruangan Rawat Inap Kelas I
- Fasilitas :
- 1) Dokter jaga (Dokter umum) dan perawat jaga 24 Jam
 - 2) Dokter Spesialis on call 24 jam
 - 3) 1 kamar dengan 2 tempat tidur dan 1 kamar mandi
 - 4) Televisi
 - 5) Ruangan AC
- d. Ruangan Rawat Inap Kelas II dan III
- Fasilitas :
- 1) Dokter jaga (Dokter umum dan Perawat Jaga 24 jam
 - 2) Dokter Spesialis on call 24 jam
 - 3) Ruangan dengan 2/3 Tempat tidur
 - 4) Kamarmandi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang kemudian dibahas berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan secara Kualitas Kerja telah menunjukkan **Kurang Baik** pencapaian kinerja yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang bernilai baik buruknya hasil kerja karyawan Rumah Sakit Permata Hati Duri, keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan sebagai laporan atas pekerjaan meningkatkan kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis.
2. Kinerja karyawan secara Kuantitas telah menunjukkan **Cukup Baik** dengan memberikan berbagai pelayanan yang berkaitan dengan hasil kinerja para karyawan Rumah Sakit Permata Hati Duri dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
3. Kinerja karyawan secara Ketepatan Waktu telah menunjukkan **Kurang Baik** dalam kecepatan menyelesaikan pekerjaannya, dan pelaksanaan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Kinerja karyawan secara Efektifitas telah menunjukkan **Cukup Baik** dengan tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui kemampuannya untuk bersikap tenang menghadapi masalah atau keluhan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Duri, mempertahankan rasa semangat bekerja dan terus melakukan evaluasi.

5. Kinerja Karyawan secara Kemandirian telah menunjukkan **Kurang Baik** dalam kemampuan mengambil keputusan dan inisiatif dalam menyelesaikan masalah atau keluhan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis, serta karyawan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

6. Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan penulis sebelumnya, maka penulis ingin memberikan saran kepada pihak terkait Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis :

2. Bagi Direktur Rumah Sakit Permata Hati Duri, diharapkan untuk terus memperhatikan pentingnya meningkatkan Kinerja karyawan dalam kualitas pelayanan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis
3. Bagi karyawan Rumah Sakit Permata Hati Duri Kabupaten Bengkalis, hendaknya lebih sigap dalam merespon keluhan yang disampaikan pasien atau masyarakat di rumah sakit, maka tidak akan ada lagi keterlambatan dalam menyelesaikan penanganan kepada pasien.
4. Ketepatan waktu atau disiplin waktu harus ditingkatkan kembali demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing karyawan atau petugas dengan

memanfaatkan waktu yang sebaik-baiknya. Untuk meningkatkan ketepatan waktu karyawan seharusnya ada pemberian teguran bagi karyawan yang masih tetap tidak memperhatikan jadwal pelayanan dan memberikan sanksi disiplin yang tegas jika ada karyawan yang melanggar aturan.

Diharapkan para karyawan melayani pasien dengan sikap baik dan ramah serta senyum saat memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan bantuan. Karena masyarakat/pasien memerlukan perhatian khusus seperti kenyamanan fisik.

6. Fasilitas seperti kursi roda ada baiknya ditambah lagi karena untuk menunjang kebutuhan pasien rawat inap yang sudah dibolehkan pulang oleh dokter dan hendak turun kebawah menggunakan kursi roda.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Eti Nurhayati, Psikologi Pendidikan Inovatif, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2011.)
- Haifudin Cawidu, Konsep Kufur Dalam al-Qur'an, Suatu Kajian Teologis Dengan Pendekatan Tematik (Jakarta: Bulan Bintang, 1991)
- Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV. Pustaka Setia. Atmosudirjo, S.Prajudi (2015)
- Pusat Pembinaan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (1994). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Robbins (2016:260). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Penerbit Gaya Media
- Sugiyono (2018:9) Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Alfabeta
- Surjadi, 2009. Pengembangan kinerja Pelayanan Publik. Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Dasar-dasar Administrasi Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia. Dunn, William. (2016). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gaya Media. Handyaningrat, Soewarno. (2015)
- Alfabeta. Suryadi. (2015). Pengantar Studi Ilmu Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Singgono, (2016). Hukum dan Kebijakan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Safiie, (2015). Dasar-dasar Administrasi Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Wahono, Budi. (2015). Kebijakan Publik. Yogyakarta: CAPS (Center Off Academic Publishing Service)
- Eward III, George C. (2015). Implementing Public Policy. Washington: Congressional Quarterly Press. Fiedick, (2015). Public Policy. Jakarta: STIE YKPN. Goggin, (2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rivai, Veithzal, Bachtiar dan Amar, Boy Rafli, 2013. Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

Rivai, Vitzai., 2005 Performance Appraisal, Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Edisi Kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindi Persada

Mashun, M. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Penerbit BPFE. Jakarta.

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik Yogyakarta: Pembaruan

Menir, A. S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Robbins, S.P. (2006). Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi edisi Bahasa Indonesia. Prehallindo. Jakarta

Anwar Prabu Mangkunegara (2005). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Penerbit Refika Aditama, Bandung.

Tika, H, Moh.P. 2010. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Mahmudi . 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Bagian Penerbit STIM YKPN

Kuntoro, A. (2010) Buku Ajar Manajemen Keperawatan Yogyakarta: Nuha Medika

Hayat, AA (2012). Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah. Jakarta: Salemba Medika

D Harbani Pasolong, M., 2017. Teori Administrasi Publik. In: Bandung: Alfabeta, pp. 210-221

Jurnal:

Amira, I. R. (2019). *Pengaruh Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

Hayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(2), 84-96.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ju, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(2), 408-421.
- Petu, A. W. (2022). *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Air Bersih Di Desa Nemboramba Kecamatan Ende Kabupaten Ende* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Romadhan, R. P. R. R. (2020). Kinerja Badan Narkotika Kabupaten Dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba Di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(3), 30-36.
- Syafaruddin, S., Natsir, N., Sahid, A., & Rusdi, A. T. (2022). Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di UPT SMP Negeri 2 Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Serat Acitya*, 11(1), 91-115.
- Andrizul dan Yoserizal, 2013. Rekrutmen dan Penempatan Pegawai. *Jurnal Kebijakan Publik*, AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Cahyadi, A., Zaman, C., & Suryani, L. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Pada Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 6(2), 378-386.
- Ranli, A. H., & Maniagasi, E. T. (2018, October). Kinerja Karyawan RSUDDOK II di Jayapura. In *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan* (pp. 805-810).
- Robbi, HE Parawu, N Tahir(2020). Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 10 (2),2020.
- Idesis.Com, Pengertian Konsep Menurut para Para Ahli, (Diposting Tanggal 20 Maret 2015). <https://idtesis.com/konsep-menurut-para-ahli/> (Diakses: Tanggal 27 Desember 2023).
- Sirs.kemkes.go.id, Rumah Sakit Permata Hati, Mandau (Diposting 2021). https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/1408080 (Diakses: Tanggal 27 Desember 2023).

<https://id.scribd.com/document/505707373/3-Profil-RSPH-Januari-2020>

Undang-Undang:

Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

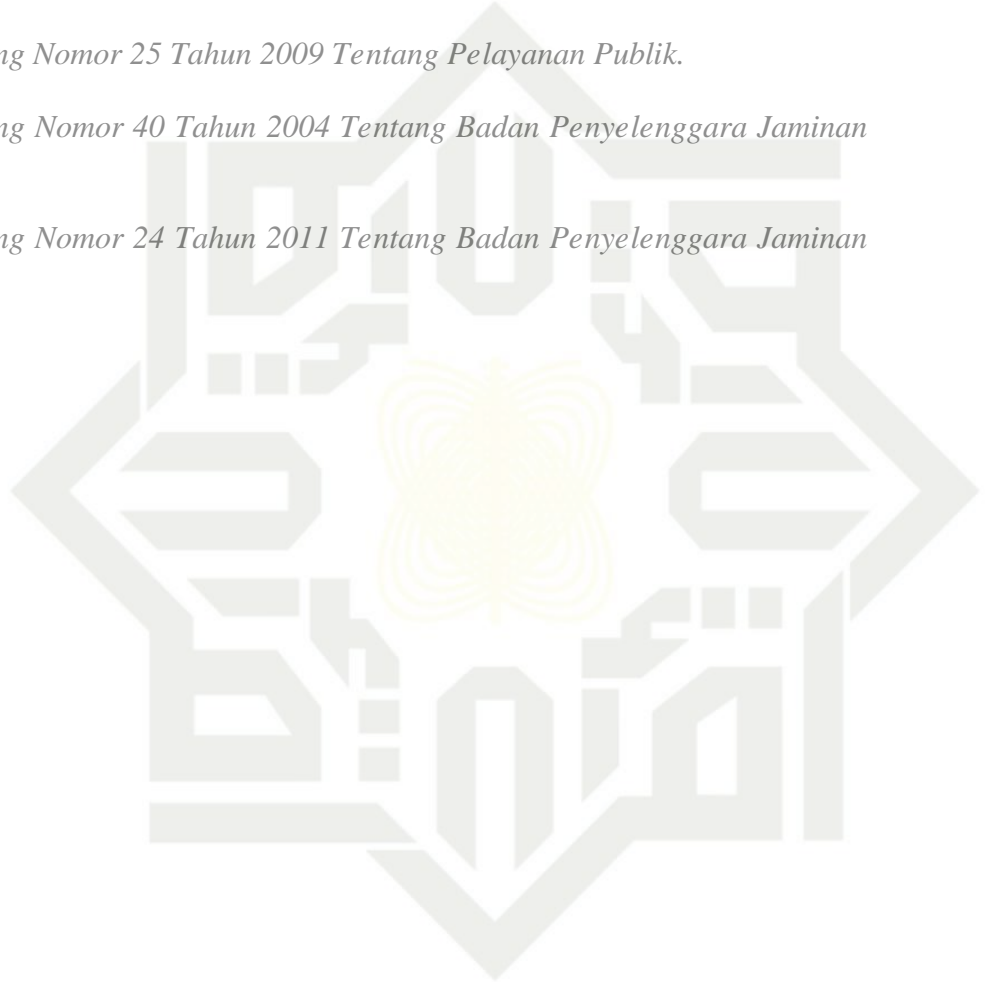
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Ns. Yulia Ayu S.Kep selaku Karyawan Rs. Permata Hati Duri



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Nurpratiwi S.Farm. Apt selaku karyawan Rs. Permata Hati Duri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Desi Wulandari A.Md.Kep selaku Karyawan di Rs. Permata Hati Duri



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Remalya Amd. Kep selaku Karyawan di Rs. Permata Hati Duri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Dewi selaku Karyawan di Rumah Sakit Permata Hati Duri



Dokumentasi wawancara bersama salah satu masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Ibu Nia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi wawancara bersama salah satu masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Ibu Erika



Dokumentasi wawancara bersama salah satu masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Ibu Vera

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Dokumentasi wawancara bersama salah satu masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Ibu Neli



Dokumentasi wawancara bersama salah satu masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Bapak Yasmon



Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2746/Un.04/F.VII/PP.00.9/4/2024
 Sifat : Biasa
 Sampiran : -
 : Izin Riset

Pekanbaru, 26 April 2024 M
 17 Syawwal 1445 H

Kepada
 Yth. Direktur
 Rumah Sakit Permata Hati Duri
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Oky Sarita Putri
 NIM. : 12070523698
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2001

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Terakreditasi
PARIPURNA
 LAM - KPRS

Rumah Sakit
permatahati

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

17 Muharram 1446 H
 20 Juli 2024 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau
 Jurusan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Tempat

No. : 80/SK/RS-PH/VII/2024
 Hal : Selesai Riset

Dengan hormat,

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh,

alam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak/Ibu beserta staf selalu dalam keadaan sehat walafiat dan dapat melaksanakan aktifitas sehari-hari dengan lancar.

Dengan ini menyatakan bahwa nama yang tersebut dibawah ini telah selesai melakukan Riset di Rumah Sakit Permata hati.

No.	NAMA	NIM	JUDUL
1	OJY SARITA PUTRI	12070523698	Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Hati Duri, Kabupaten Bengkalis

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh,
 Hormat kami,

dr. EFRANTI, M. Kes
 Direktur

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau