

**MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN UNIT RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PADANG  
PANJANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Polikliniktik Universitas Andalas*



**OLEH:**

**RAHAYU SRI MULYANI**

**1410841022**



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLIKLINIKTIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2021**

## ABSTRAK

**Rahayu Sri Mulyani, No. Bp 1410841022, Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2021, Dibimbing Oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si dan Misnar Sitriwanti, S.AP,M.Si, Skripsi ini terdiri dari 188 halaman dengan referensi 13 buku teori, 5 buku metode, 3 skripsi, 1 jurnal, 3 dokumen dan 3 website internet.**

Pelayanan rawat jalan di RSUD Padang Panjang merupakan pelayanan kesehatan yang melayani tindakan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis serta pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus menginap. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu masih kurangnya sumber daya manusia di beberapa poliklinik sehingga mengakibatkan adanya peran ganda yang dimiliki oleh seorang perawat karena harus memiliki tanggung jawab di tiga poliklinik sekaligus, adanya keterlambatan pendistribusian rekam medis dan juga ditemukan masyarakat yang tidak mengerti pendaftaran secara *online*. Untuk itu diperlukan suatu proses manajemen pelayanan yang baik agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan dan keselamatan pada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan dari teori yang dikemukakan oleh H.Konntz dan O'Donnel adalah (1) Perencanaan cukup baik, namun setelah adanya pandemic covid-19 terjadi beberapa perubahan dalam pelayanan rawat jalan seperti kunjungan pasien rawat jalan menurun, jadwal layanan berubah mulai dari jam 09.00 WIB sampai jam 12.00 WIB dan pelaksanaan pelayanan kesehatannya masih ditemukan kendala yaitu keterlambatan kedatangan dokter dan masyarakat yang tidak mengerti akan penggunaan pendaftaran secara *online*, kurangnya anggaran membuat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang direncanakan setiap tahunnya menjadi terhambat (2) Pengorganisasian cukup baik, namun kurangnya sumber daya manusia di bagian pendistribusian rekam medis membuat layanan sedikit terganggu seperti keterlambatan dalam mendistribusikan rekam medis pasien ke Poliklinik (3) Proses penyusunan pegawai cukup baik dengan menempatkan perawat sesuai dengan keterampilan yang dimiliki (4) Faktor kepemimpinan juga dilakukan dengan sangat baik sehingga komunikasi dapat berjalan lancar baik itu kepada pasien maupun antar pelaksana pelayanan. (5) Pengawasan dan pengendalian yang dilakukan cukup maksimal tapi masih ditemukan kendala terkait kedisiplinan perawat terkadang masih ditemukan perawat yang tidak berada di lokasi saat masih jam pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah fungsi manajemen menurut H.Koontz dan O'Donnel terdiri dari proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pegawai, memimpin dan pengawasan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Unit Rawat Jalan RSUD Padang Panjang.

**Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Rawat Jalan, Rumah Sakit**

## ABSTRACT

**Rahayu Sri Mulyani, No. Bp 1410841022, Management of Health Services in the Outpatient Unit of Padang Panjang Regional General Hospital, Department of Public Administration, Faculty of Social and Politic Sciences, Andalas University, Padang 2021, Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si. This thesis consists of 188 pages with references to 13 theory books, 5 method books, 3 theses, 1 journal, 3 documents and 3 internet websites.**

Outpatient services at Padang Panjang Hospital are health services that serve observation, diagnosis, treatment, medical rehabilitation and other health services without having to stay overnight. However, in its implementation there are still obstacles, namely the lack of human resources in several polyclinics, resulting in a dual role that is owned by a nurse because they must have responsibilities in three polyclinics at once, there is a delay in the distribution of medical records and there are also people who do not understand online registration. . For this reason, a good service management process is needed so that the services provided can provide satisfaction and safety to patients.

The method used in this research is qualitative with descriptive research type. The theory used in this study is the management function according to H. Koontz and O'Donnel consisting of the planning, organizing, staffing, leading and supervising processes. Data collection techniques using observation techniques, interviews and documentation. The source of data in this study is the Outpatient Unit of RSUD Padang Panjang.

The results showed that the theory put forward by H. Konntz and 'Donnel were (1) planning went well, namely by setting service procedures, service schedules, but there were still some obstacles such as late arrival of doctors, people who did not understand the use of online registration. online, (2) the organization is quite good seen from the existence of a clear organizational structure so that the role of each party can be carried out well, but coordination is lacking because there are patients waiting too long because the medical record officer has not distributed the document to the patient (3) the preparation process employees are quite good by placing nurses in accordance with the skills they have, the leadership factor is also done very well so that communication can run smoothly both to patients and between service providers, (4) supervision and control are carried out optimally but problems are still found. t the discipline of nurses if there are no patients they go home or go for other business even though it is still during service hours.

**Keywords: Management, Outpatient Services, Hospital**