

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang luas dengan jumlah penduduk 275,77 juta jiwa dan Jawa Barat menjadi provinsi dengan kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia yakni mencapai 49,40 juta jiwa atau 17,91 persen dari total populasi Indonesia berdasarkan data Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, 2022). Kepadatan penduduk tersebut dapat mempengaruhi kualitas hidup dan kesejahteraan penduduk dalam suatu wilayah, maka dari itu Indonesia membutuhkan pemerintahan yang baik dalam melayani kepentingan masyarakat tersebut.

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai untuk jasa yang ia tawarkan. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. (Rentika, 2017)

Sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun seperti yang terjadi pada industri jasa perhotelan, asuransi, perbankan, penerbangan, pariwisata dan telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit maupun puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap

perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik bagi pelanggan melalui kualitas pelayanannya. Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. (Budi Setiawan, 2022)



Sumber: Data industri Research PDB (2023)

Grafik 1.1
Data Pertumbuhan Industri Jasa Kesehatan dan Sejenisnya

Pada grafik 1.1 terlihat bahwa dari pada tahun 2022 jasa kesehatan mengalami penurunan yang cukup tajam, dilihat dari PDB (produk Domestik Bruto) atas dasar harga konstan Kinerja Industri Jasa Kesehatan dan Sejenisnya tahunan di Indonesia (*y on y*) mengalami pertumbuhan positif dari tahun ke tahun. Sedangkan untuk kinerja industri per kuartal (*q on q*) sektor Industri Jasa Kesehatan dan Sejenisnya di Indonesia juga mengalami pertumbuhan positif. (Dataindustri Research PDB, 2023)

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik-klinik kesehatan di kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Penyedia jasa kesehatan banyak yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan (Budi Setiawan, 2022).

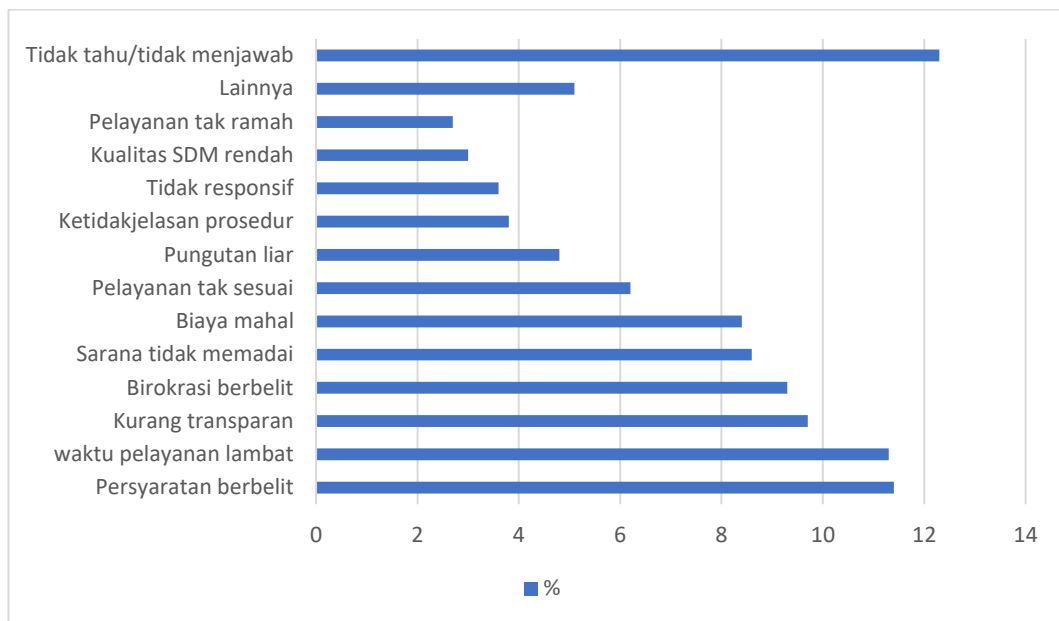
Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik itu dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan perundang-undangan (Belita, 2021).

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik dapat menjadi salah satu alat ukur untuk melihat tingkat keberhasilan pemerintah dalam menjalankan kebijakan yang telah dibuat dan di implementasikan dalam masyarakat, hal ini dikarenakan tingkat keberhasilan pemerintah diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di dapatkan mereka. Apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak memuaskan maka dikatakan kebijakan yang dibuat pemerintah masih kurang efektif, begitu pula sebaliknya kebijakan dikatakan berhasil apabila masyarakat merasa puas dengan hasil yang mereka rasakan dan dapatkan dari pelayanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan atau rasakan. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya menunjukkan pada suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah. Kualitas pelayanan memiliki standar yang dimana menjadi penentu baik tidaknya sebuah kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan merupakan patokan/ atau pedoman yang digunakan sebagai dasar perbandingan, yang menjadi model pelayanan yang haru diteladani dan dilakukan dengan baik (Belita, 2021)



Sumber : Diolah Penulis (2023)

Grafik 1.2
Ragam Masalah Utama Pada Pelayanan Publik

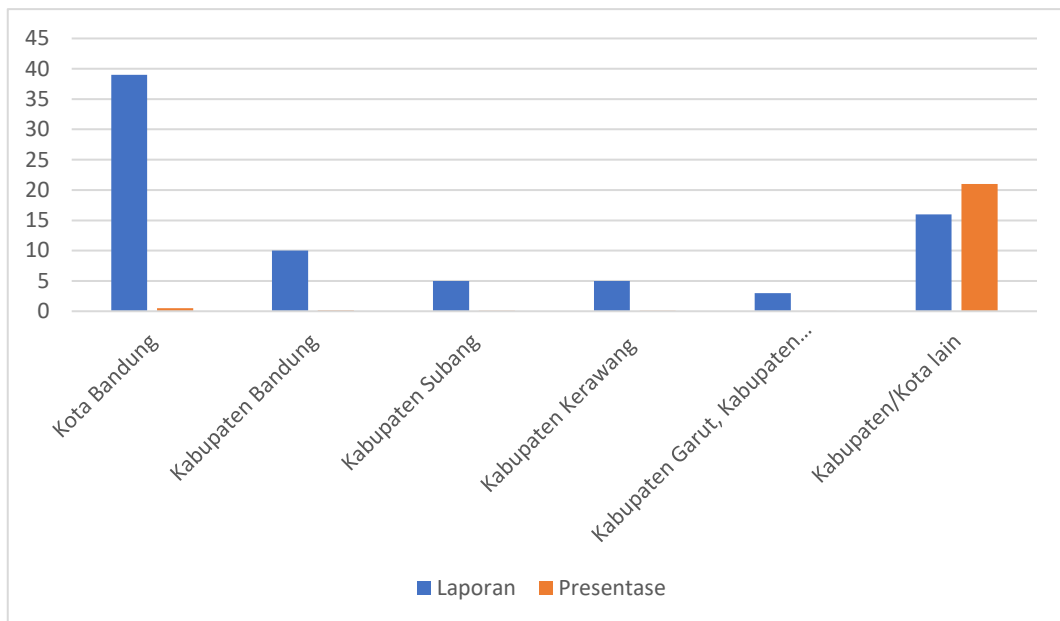
Pada grafik 1.2 sejumlah masyarakat keluhan ragam masalah yang terjadi pada pelayanan publik. Menurut Survei Populasi Center, masalah utama layanan publik yang paling banyak dikeluhkan adalah persyaratan berbelit. Itu dikeluhkan 11,4% masyarakat. Kemudian, sebanyak 11,3% responden mengatakan waktu pelayanan yang lambat menjadi masalah terbesar lainnya dalam pelayanan publik. Lalu, ada 9,7% responden yang menilai bahwa pelayanan publik kurang transparan. Keluhan masyarakat lainnya terhadap layanan publik di dalam negeri, yaitu, birokrasi yang berbelit 9,3%, sarana dan prasarana yang tidak memadai 8,6%, biaya mahal 8,4%, pelayanan tidak sesuai 6,2%, pungutan liar 4,8%, ketidakjelasan prosedur 3,8%, tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi SDM rendah (3%), dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%). Selain itu, sebanyak 5,1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12,3% responden tidak tahu/ tidak menjawab.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kesehatan adalah satu dari enam urusan konkuren yang bersifat wajib dan terkait dengan pelayanan dasar. Enam urusan pemerintahan tersebut masing-masing ialah

Pendidikan, Kesehatan, Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Ketentraman dan ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat, dan Sosial. Dengan demikian kesehatan merupakan urusan yang sifatnya wajib untuk dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua yaitu aspek fisik seperti sarana kesehatan dan pengobatan penyakit, sedangkan yang kedua yaitu aspek non fisik yang menyangkut masalah kesehatan. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan, memiliki peran penting dalam mengelola pelayanan kesehatan masyarakat, mengingat khusus di daerah penyerahan urusan kesehatan menjadi kewenangan daerah yang diberikan kepada pemerintah. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 44, 2009).

Penyelenggaraan rumah sakit harus berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Rumah sakit sebagai suatu badan usaha bagi rumah sakit pemerintah bentuk kelembagaan menjadi sangat penting artinya, karena pengelolaan uang, orang, barang adalah tergantung pada Bentuk Kelembagaan tersebut. Rumah sakit sebagai organisasi nirlaba memiliki peran dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan yang profesional dan bermutu serta terjangkau semua lapisan masyarakat, dan memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan lanjutan sesuai kelas rumah sakit dan standar yang telah ditetapkan. Sehingga, keberadaan rumah sakit merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat. (Siregar, 2020)



Sumber: Data diolah penulis (2023)

Grafik 1.3
Laporan Mengenai Pelayanan

Ombudsman Jawa Barat banyak menerima pengaduan terkait pelayanan Pemerintah Kota Bandung. Disusul laporan pengaduan terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung, kemudian Subang. Berdasarkan rilis yang diterima PR, grafik 1.3 menjelaskan laporan yang disampaikan Ombudsman terhadap pemerintah daerah (kabupaten/kota), jumlah terbanyak masih dipegang Pemerintah Kota Bandung sebesar 50% atau 39 Laporan. Peringkat kedua adalah Pemerintah Kabupaten Bandung dengan persentase 13% atau 10 Laporan. Peringkat ketiga adalah Pemerintah Kabupaten Subang dengan persentase 6% atau 5 Laporan. Peringkat keempat adalah Pemerintah Kabupaten Karawang dengan persentase 6% atau 5 Laporan dan Kelima, masing masing diisi oleh Pemerintah Kabupaten Garut, Pemerintah Kabupaten Cirebon, dan Pemerintah Kabupaten Cianjur dengan persentase sama sejumlah 5% atau 3 Laporan. Sedangkan untuk sisanya sebesar 21% atau 16 Laporan, diisi oleh Pemerintah Kabupaten/Kota lain yang secara persentase kurang dari 5%. (Ombudsman, 2019)

Kota Bandung sebagai salah satu daerah otonom memiliki tuntutan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima terutama dalam bidang kesehatan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Bandung sendiri memiliki peranan

yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat di Kota Bandung. Dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Sistem Kesehatan Kota Bandung Pasal 8 menyebutkan bahwa: “Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan, melaksanakan, dan memelihara sarana pelayanan kesehatan sesuai kewenangannya”. Hal ini membuktikan bahwa fenomena pelayanan kesehatan menjadi salah satu kewajiban Pemerintah Kota Bandung dalam memenuhi apa yang menjadi hak masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah kota Bandung yang bergerak di bidang layanan Kesehatan masyarakat. RSUD Kota Bandung beralamat di Jl. Rumah Sakit No. 22 Ujung Berung, Bandung. Masyarakat kalangan menengah ke bawah hingga menengah ke atas sering menggunakan layanan Kesehatan di rumah sakit ini. RSUD kota Bandung memiliki fasilitas yang cukup lengkap diantaranya rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan pelayanan bedah, serta fasilitas penunjang lainnya seperti radiologi, laboratorium, instalasi farmasi, gizi dan CSSD.

Meski fasilitas RSUD kota Bandung terbilang lengkap, tetapi masih banyak pasien yang mengeluh akan kondisi fasilitas yang ada, kebersihan Fasilitas cukup banyak dikeluhkan oleh pasien. Kondisi ruangan rumah sakit terkadang kurang rapi dan bersih, membuat pasien menjadi kurang nyaman berada diruangan. Situasi tersebut bisa mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan Kesehatan di RSUD kota Bandung. Selain itu meski telah mengantongi standar pelayanan mutu ISO 9001/2000, masih banyak warga yang mengeluh buruknya pelayanan yang diberikan RSUD kota Bandung.

Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Bandung Yorisa Sativa mengatakan bahwa *bed occupancy rate* (BOR) di RSUD kota Bandung hingga juli 2021 berada di angka 90,93 persen, yang artinya BOR di RSUD kota Bandung sangat tinggi dimana menurut Depkes RI (2005) nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60% – 85%. Nilai BOR yang tidak memenuhi standart (60% - 85%) merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang belum maksimal. Selain itu Kepala RSUD Kota Bandung, dr. Exsenveny Lalopua,

M.Kes menuturkan, bahwa meningkatnya angka kematian harian di RSUD Kota Bandung yang mencapai 2-3 orang per hari. Salah satu penyebabnya, karena sulitnya mendapatkan rujukan dan atau pelayanan sebagai akibat kurangnya informasi dan penanganan pasien saat terjadi gangguan kesehatan.

Permasalahan tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik harus segera ditingkatkan, salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan *government governance* yang baik. Pada dasarnya *good government governance* sering diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. *Good government governance* merupakan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mardiasmo, 2018).

Pada penerapan *good government governance* menghendaki pemerintahan dijalankan dengan mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan yang baik, sehingga sumber daya negara yang berada dalam pengelolaan pemerintah benar-benar mencapai tujuan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kemajuan rakyat. Penerapan *good government governance* mensyaratkan adanya pengawasan internal yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di bawah lingkup organisasi yang bersangkutan, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh unit pengawasan di luar organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu untuk mendukung penerapan *good government governance*, maka fungsi pengawasan internal dan eksternal pemerintah harus berjalan pada fungsi masing-masing namun harus tetap terkoordinasi, sehingga pengawasan yang dilakukan dapat mewujudkan program dan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif, efisien, dan ekonomis (Badan Pemeriksa Keuangan Pemerintah, 2019).

Good government governance merupakan salah satu upaya pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi yaitu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. *Good government governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat

mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Nilai-nilai atau prinsip *good government governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani masyarakat. Semakin tinggi penerapan *good government governance* maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah penerapan *good government governance*, maka akan semakin rendah kualitas pelayanan publik (Panglada, 2020).

Kasus yang sempat menggemparkan yaitu adanya dugaan KKN dan penggelembungan harga lelang pekerjaan pengadaan alat-alat kedokteran umum dengan HPS Rp 15. 718.934.000 tahun anggaran 2014, pelapor adalah Sofyan yang merupakan Direktur Operasional PT Nona Rulitasary selaku salah satu peserta pelelangan. Pihaknya melaporkan Dirut RSUD kota Bandung dan Tim Pokja ULP RSUD kota Bandung karena merasa diperlakukan diskriminasi, Sofyan menegaskan pihaknya mengetahui proses pelelangan dengan bukti fisik dan telah melaporkan ke Kejaksaan Tinggi Provinsi Jawa Barat tetanggal 2 september 2022. Kasus tersebut menggambarkan bahwa RSUD kota Bandung dapat dikatakan transparansi serta akuntabilitasnya belum sepenuhnya maksimal.

Selain penerapan *government governance*, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi salahsatu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan individu tersebut dalam melaksanakan tugasnya didalam organisasi. Di era globalisasi seperti saat ini teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi hal ini digunakan untuk menujung dan membantu terlaksanya pekerjaan salahsatunya dalam hal pemberian layanan agar lebih efektif dan efisien (Maharani, 2019).

Peranan teknologi informasi sangat diperlukan guna mempercepat proses pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan secara bijak sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, sehingga tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila penggunaannya sesuai dengan prosedur yang ada. Semakin tinggi pemanfaatan

teknologi informasi tinggi, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya, apabila pemanfaatan teknologi informasi rendah, maka kualitas pelayanan publik akan semakin rendah (Ruffiah dan Muhsin, 2018).

Perkembangan teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan pada organisasi bisnis tetapi juga pada organisasi sektor publik, termasuk pemerintahan. Dalam Penjelasan Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 tentang sistem informasi keuangan disebutkan bahwa untuk menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan, dan menyalurkan informasi keuangan kepada pelayanan publik. Pemerintah perlu mengoptimalisasi pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan pemerintahan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antar unit kerja.

Penelitian terdahulu oleh (Fauzi, 2018) dengan judul pengaruh penerapan *good government* terhadap kualitas pelayanan public dengan tujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh *good government* terhadap kualitas pelayanan publik bahwa penerapan *good government governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh (Rohman Abd, 2019) dengan judul penerapan prinsip-prinsip *good government governance* terhadap kualiatas pelayanan publik bahwa penerapan *good government governance* berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan publik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan. Hal penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ruffiah dan Muhsin, 2018) bahwa penelitiannya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian (Riyasari dan Arza, 2020) pengaruh audit opsional, pengendalian internal dan *good clinical governance* terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien bpjs di rumah sakit bahwa pengendalian

internal berpengaruh tidak signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, sedangkan untuk audit operasional dan *good clinical* berpengaruh secara signifikan positif terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. Melihat latar belakang dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas kita dapat mengetahui bahwa *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul penelitian yang akan diajukan yaitu sebagai berikut : **"Pengaruh Penerapan *Good government governance* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung Tahun 2023)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan teori yang telah di kemukakan penulis, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip *government governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good government governance* terhadap pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi, serta bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dalam rangka meningkatkan penerapan *good government governance*, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

2. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini dapat menjadi pengembangan materi pengajaran dari bidang terkait serta dapat menambah referensi menjadi bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
- b. Universitas dapat meningkatkan reputasi melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas

3. Bagi Penulis

- a. Penulis dapat menerapkan metode atau ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- b. Penulis dapat menganalisa permasalahan yang ada serta mencari penyelesaiannya.
- c. Untuk memenuhi salah satu syarat lulus starta S1.
- d. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori utama bagi peneliti dimasa yang akan datang.

4. Bagi Pembaca

- a. Dapat memberikan motivasi dan gambaran umum (referensi) kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian.

- b. Pembaca dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pengetahuan dan sebagai perbandingan serta menjadi sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

1.5.1 Waktu Penelitian

Tabel 1.1
Timeline Penelitian

No	Kegiatan	Bulan								
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt
1.	Pengajuan Pembimbing									
2.	Bimbingan BAB I									
3.	Bimbingan BAB II									
4.	Bimbingan BAB III									
5.	Pengajuan Seminar									
6.	Seminar Skripsi									
7.	Bimbingan Bab IV									
8.	Bimbingan Bab V									
9.	Pengajuan Sidang									
10	Sidang Skripsi									

Sumber: Data diolah oleh penulis (2023)

1.5.2 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, sebagai berikut:

Nama : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung
Alamat : Jl. Rumah Sakit No.22, Pakemitan, Kec. Cinambo,
Kota Bandung, Jawa Barat
Email : rsud@bandung.go.id
No telp/Fax : 022-7811794 022-7800017 / 022-7809581