

## **BELUM BERJALANNYA URC (UNIT REAKSI CEPAT) SECARA OPTIMAL YANG ADA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI KOTA METRO**

Yogi Catur Putra<sup>1</sup>, Windi Pertiwi<sup>2</sup>, Ginanjar Prastio<sup>1</sup>, Ni Ketut Nirmala Sari<sup>2</sup>, Fara Fadia Pangesti<sup>3</sup>, Cyntha Lihar Ramanda<sup>4</sup>, Dyna Nuria Putri<sup>5</sup>

[Windzchelsea90@gmail.com](mailto:Windzchelsea90@gmail.com), [Yogi.catur38@gmail.com](mailto:Yogi.catur38@gmail.com), [gprastio78@gmail.com](mailto:gprastio78@gmail.com),  
[niketutnirmala03@gmail.com](mailto:niketutnirmala03@gmail.com), [farafadia125@gmail.com](mailto:farafadia125@gmail.com), [cyntharamanda@gmail.com](mailto:cyntharamanda@gmail.com),  
[dyanuriria2003@gmail.com](mailto:dyanuriria2003@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani adalah rumah sakit Tipe B yang menjadi rumah sakit pendidikan utama Fakultas Kedokteran dan Rumah Sakit Rujukan Regional 2 Provinsi Lampung. Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani memiliki salah satu program unggulan dari Walikota Metro yang tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis yaitu URC (Unit Reaksi Cepat) berupa alat transportasi mobil yang dipergunakan untuk memberikan penanganan kegawatdaruratan medis kepada pasien emergency atau gawat darurat di Kota Metro. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program URC belum berjalan secara maksimal karena kurangnya promosi terkait adanya URC ke masyarakat di Kota Metro. Berdasarkan hasil penelitian maka Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani harus melakukan promosi ke masyarakat terkait adanya URC ke masyarakat di Kota Metro, serta menerapkan program Kolaborasi Antar Instansi Kesehatan Kota Metro dengan Program Unggulan URC Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.

**Kata Kunci:** Layanan Kesehatan, Rumah Sakit

### **ABSTRACT**

*for the Faculty of Medicine and Regional Referral Hospital 2, Lampung Province. The General Ahmad Yani Regional General Hospital is a Type B hospital which is the main teaching hospital. General Hospital has one of the flagship programs of the Mayor of Metro which does not charge any fees or is free, namely the URC (Quick Reaction Unit) in the form of a car transportation tool which is used to provide emergency medical treatment to emergency or emergency patients in Metro City. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The research results show that the URC program has not run optimally due to a lack of promotion regarding URC to the community in Metro City. Based on the research results, the General Ahmad Yani General Hospital must carry out promotions to the community regarding the existence of URC to the community in Metro City, as well as implement a Collaboration program between Metro City Health Agencies with the URC Flagship Program at the General Ahmad Yani Regional General Hospital in Metro City.*

**Keywords:** Health Services, Hospital

## **PENDAHULUAN**

Pada tahun 2003 RSUD Jend. A. Yani sebagai salah satu lembaga organisasi layanan publik dibawah Kepemerintahan Kota Metro dengan fungsi peranan lembaga teknis Daerah disamping memiliki keterkaitan struktural juga mempunyai kewenangan, otonomi seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang No.32 tahun 2004, yang secara substantial dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat di Kota Metro dan sekitarnya. Pada tanggal 28 Mei tahun 2008 berdasarkan Kepmenkes RI No: 494/MENKES/SK/V/2008, RSUD Jend. A. Yani meningkat kelasnya yaitu dari kelas C menjadi kelas B Non Pendidikan yang memiliki jumlah tempat tidur rawat inap 212. Berdasarkan Perda Kota Metro No. 7 Tahun 2008 bahwa RSUD Jend. A. Yani merupakan Lembaga Teknis Daerah namun pada tanggal 30 Desember 2010 dengan Peraturan Walikota Metro NO: 343/KPTS/RSU/2010, RSUD Jend. A. Yani ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah Kota Metro yang menerapkan PPK-BLUD.

Rumah Sakit Umum dalam pelayanan kesehatan memberikan pelayanan antara lain kuratif, rehabilitatif, preventif dan promotif. Kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan serta masyarakat dari wilayah Kota Metro dan sekitarnya. Hal ini menuntut agar RSUD Jend. A. Yani harus memiliki keunggulan kompetitif (Competitive advantages) agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Direktur RSUD Jend. A. Yani dr.Fitri Agustina M.K.M mengungkapkan bahwa RSUD Jend. A. Yani sebagai rumah sakit Tipe B yang menjadi rumah sakit pendidikan utama Fakultas Kedokteran dan Rumah Sakit Rujukan Regional 2 Provinsi Lampung.

RSUD Jend. A. Yani memiliki salah satu program unggulan dari Walikota Metro yang tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis yaitu URC (Unit Reaksi Cepat). URC adalah alat transportasi mobil yang dipergunakan untuk memberikan penanganan kegawatdaruratan medis kepada pasien emergency atau gawat darurat di Kota Metro. Tujuannya adalah tersediannya pelayanan mobil ambulance bagi pasien emergency atau gawat darurat di Kota Metro. Dengan adanya URC diharapkan masyarakat mendapatkan pertolongan pertama kemudian jika ada indikasi yang membuat pasien harus mendapatkan perawatan maka URC akan diantar langsung ke Rumah Sakit. Kemudian program ini tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis, karena ini merupakan program Walikota Metro untuk dapat mewujudkan Visi Kota Metro 2021-2026 yaitu Terwujudnya Kota Metro Berpendidikan, Sehat, Sejahtera, dan Berbudaya.

Program URC di RSUD Jend. A. Yani sudah didirikan sejak Januari 2022, namun program tersebut belum berjalan secara optimal,yang disebabkan karena masyarakat di sekitar Kota Metro banyak yang belum mengetahui adanya program URC di RSUD Jend. A. Yani dan kurangnya pihak Rumah Sakit untuk mempromosikan URC kepada masyarakat di Kota Metro karena pihak rumah sakit hanya mempromosikan URC lewat media social saja, serta adanya program lain yaitu PSC ( Public Safety Center) yang sudah dibentuk sejak April 2020 dan dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Metro.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan supaya URC dapat berjalan secara optimal dan dapat di kenal oleh semua masyarakat di Kota Metro, dan dapat di dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat karena program tersebut tidak memungut biaya sedikitpun/gratis.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Fokus penelitian yang diambil adalah pelayanan mengenai Belum Berjalannya URC (Unit Reaksi Cepat) Secara Optimal Yang Ada Di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berkaitan dengan fokus penelitian dilakukan observasi, wawancara, pengamatan, dan dokumentasi dengan narasumber: Staf Bagian Umum RSUD Jend. A. Yani, dan Masyarakat di sekitar Kota Metro dengan jumlah sample 6 orang. Sedangkan untuk data sekunder berasal dari surat-surat, peraturan daerah, artikel dan data-data lainnya yang berkaitan dengan URC (Unit Reaksi Cepat).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil bahwa tidak berjalannya program URC di RSUD Jend. A. Yani ini disebabkan karena masyarakat di sekitar Kota Metro banyak yang belum mengetahui adanya program URC di RSUD Jend. A. Yani dan kurangnya pihak Rumah Sakit untuk mempromosikan URC kepada masyarakat di Kota Metro karena pihak rumah sakit hanya mempromosikan URC lewat media social saja, serta adanya program lain yaitu PSC ( Public Safety Center) yang sudah dibentuk sejak April 2020 dan dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Metro.

**TABEL KUESIONER**

Nama : Kholif  
Alamat : 22 Kidumuljo, Metro Pilsat

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah Anda Tahu RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
2.	Apakah Anda Pernah Berkunjung/Berobat Ke RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
3.	Apakah Anda Tahu URC?		✓
4.	Apakah Anda Sudah Pernah Menggunakan URC?		✓
5.	Apakah Pelayanan URC Dapat Mempermudah Anda Dalam Pelayanan Kesehatan?		✓
6.	Apakah Ada Kendala Yang Anda Alami Ketika Akan Menghubungi Pihak URC?	✓	

**TABEL KUESIONER**

Nama : Wulandari  
Alamat : 21 Yosodadi, Metro Timur

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah Anda Tahu RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
2.	Apakah Anda Pernah Berkunjung/Berobat Ke RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
3.	Apakah Anda Tahu URC?		✓
4.	Apakah Anda Sudah Pernah Menggunakan URC?		✓
5.	Apakah Pelayanan URC Dapat Mempermudah Anda Dalam Pelayanan Kesehatan?		✓
6.	Apakah Ada Kendala Yang Anda Alami Ketika Akan Menghubungi Pihak URC?	✓	

**TABEL KUESIONER**

Nama : Suniyatun  
Alamat : 21 Yosodadi

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah Anda Tahu RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
2.	Apakah Anda Pernah Berkunjung/Berobat Ke RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
3.	Apakah Anda Tahu URC?		✓
4.	Apakah Anda Sudah Pernah Menggunakan URC?		✓
5.	Apakah Pelayanan URC Dapat Mempermudah Anda Dalam Pelayanan Kesehatan?		✓
6.	Apakah Ada Kendala Yang Anda Alami Ketika Akan Menghubungi Pihak URC?	✓	

**TABEL KUESIONER**

Nama : Mashtidi  
Alamat : 22 Kidumuljo

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah Anda Tahu RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
2.	Apakah Anda Pernah Berkunjung/Berobat Ke RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
3.	Apakah Anda Tahu URC?		✓
4.	Apakah Anda Sudah Pernah Menggunakan URC?		✓
5.	Apakah Pelayanan URC Dapat Mempermudah Anda Dalam Pelayanan Kesehatan?		✓
6.	Apakah Ada Kendala Yang Anda Alami Ketika Akan Menghubungi Pihak URC?		✓

**TABEL KUESIONER**

Nama : Billy  
Alamat : 21 Yosodadi, Metro Timur


NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah Anda Tahu RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
2.	Apakah Anda Pernah Berkunjung/Berobat Ke RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
3.	Apakah Anda Tahu URC?	✓	
4.	Apakah Anda Sudah Pernah Menggunakan URC?	✓	
5.	Apakah Pelayanan URC Dapat Mempermudah Anda Dalam Pelayanan Kesehatan?	✓	
6.	Apakah Ada Kendala Yang Anda Alami Ketika Akan Menghubungi Pihak URC?		✓

**TABEL KUESIONER**

Nama : Indri  
Alamat : 21 Polos, Yosodadi


NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Apakah Anda Tahu RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
2.	Apakah Anda Pernah Berkunjung/Berobat Ke RSUD Jendral Ahmad Yani?	✓	
3.	Apakah Anda Tahu URC?		✓
4.	Apakah Anda Sudah Pernah Menggunakan URC?		✓
5.	Apakah Pelayanan URC Dapat Mempermudah Anda Dalam Pelayanan Kesehatan?		✓
6.	Apakah Ada Kendala Yang Anda Alami Ketika Akan Menghubungi Pihak URC?	✓	

maSyarakat di Kota Metro masih belum mengetahui at  
yang seharusnya dapat di manfaatkan oleh masyarakat.



**PEMERINTAH KOTA METRO  
DINAS KESEHATAN  
UPTD RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO**

JJend. A. Yani No.13 Kota Metro KodePos 34111 Telp(0725) 41820  
Email :rsudayanimetro@gmail.com Website : rsuay.metrokota.go.id



**LAPORAN URC 2023  
RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO**

NO	TANGGAL	NAMA	DIAGNOSA	LOKASI	PETUGAS PERAWAT	SHIFT	DRIVER AMBULAN
1.	01-01-2023	Ny.Yuni	Syhope	Metro	Yetty A Nency	Pagi	Sukri
2.	01-01-2023	Ny.Dina	GG	Metro	Yetty A Nency	Siang	Sukri
3.	22-02-2023	Bpk.Supeno	Stroke	Metro (16c)	Rohman Dodi	Pagi	Sukri
4.	01-03-2023	Nihil	-	-	-	-	-
5.	25-11-2023	Hadi Rifai	Stroke	Metro	Rohman	Siang	Tyo

Mengetahui,  
Sub Koordinator Substansi Umum

Lisa Gusmayanti, S. Kep., Ners  
NIP. 19790817 200604 2 026

**Gambar 2.** Hasil Laporan URC pada Januari 2023 sampai November 2023

Dari hasil laporan URC di atas dapat dilihat bahwa Program URC di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro hanya berjalan 4 kali dalam 1 tahun. Dan dapat disimpulkan bahwa Program URC belum berjalan secara optimal.

Maka dari itu rumah sakit sebaiknya dapat melakukan Promosi URC ke Masyarakat sekitar baik dengan social media maupun sarana lain seperti Pamflet, Bannner dan juga Vidio yang dapat ditayangkan baik didalam rumah sakit dan diluar Rumah Sakit. Mempromosikan terlebih ke Masyarakat yang berada di sekitar rumah sakit dan Masyarakat yang berada lumayan jauh dari Rumah Sakit. PKRS ( Promosi Kesehatan Rumah Sakit ) dan Bagian Umum di Rumah Sakit dapat saling membantu atau kerja sama untuk dapat mempromosikan tentang URC kembali. Menambahkan Inovasi Layanan tentang URC di web Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro. Pada saat acara yang diadakan oleh Rumah Sakit maupun yang dihadiri Rumah Sakit dengan audiensnya Masyarakat atau melibatkan masyarakat dapat sedikit menginformasikan adanya URC dan mengajak Masyarakat menggunakannya. Menerapkan program Kolaborasi Antar

Instansi Kesehatan Kota Metro dengan Program Unggulan URC Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.

## **Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Belum Berjalannya URC (Unit Reaksi Cepat) Secara Optimal di RSUD Jend. A. Yani Kota Metro dalam hal tersebut perlu diselenggarakan pengoptimalan terkait dengan promosi yang harus dilakukan pihak rumah sakit kepada masyarakat. Berikut adalah pembahasan hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan focus penelitian :

### **1. Belum Berjalannya URC ( Unit Reaksi Cepat) Secara Optimal di RSUD Jend. A. Yani Input**

Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Pada tahapan ini, ada beberapa komponen yang dapat dimasukkan sebagai masukan, diantaranya sarana dan prasarana, modal dan sumber daya manusia (SDM). Sarana dan prasarana merupakan satu unsur yang sangat penting dalam mencapai efektifitas. Sarana dan prasarana yang ada di unit atau Bagian URC sudah cukup memadai.

Modal adalah faktor yang penting sebab tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan (Rahasia et al., 2018). Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap response/informant dikatakan bahwa pembiayaan terhadap unit URC di RSUD Jend. A. Yani bersumber dari pemerintah dengan anggaran yang cukup sesuai dengan kebutuhan puskesmas

Tenaga kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Pasal 11 adalah tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga Kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medis, tenaga Teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden/informan dapat dikatakan suatu kondisi yang baik bahwa sumber daya manusia yang bekerja di RSUD Jend. A. Yani umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi.

### **Proses**

Proses produksi adalah suatu cara, metode ataupun teknik menambah kegunaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan faktor produksi yang ada. Sosialisasi dan pengembangan pegawai juga diperlukan untuk menciptakan atau menambah kegunaan faktor-faktor input yang ada seperti fasilitas, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat. Proses sosialisasi mengenai URC sangatlah penting mengingat program ini adalah program dari Walikota untuk dapat mewujudkan Visi Kota Metro 2021-2026 yaitu Terwujudnya Kota Metro Berpendidikan, Sehat, Sejahtera, dan Berbudaya yang diterapkan secara gratis. Berdasarkan hasil penelitian unit URC di RSUD Jend. A. Yani sudah melakukan promosi terkait dengan adanya URC, namun promosi tersebut hanya dilakukan lewat

media social saja, dan promosi hanya dilakukan satu kali ketika program tersebut di resmikan melalui Instagram, Facebook, Youtube.

## **2. Faktor yang Berpengaruh Kinerja Pegawai di Bagian URC**

Di RSUD Jend. A. Yani menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai masih rendah karena didapatkan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa banyak masyarakat di Kota Metro tidak mengetahui adanya program URC. Dari hal tersebut maka menunjukkan bahwa pegawai di bagian URC kualitas SDM nya masih kurang sepertinya kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi pegawai di bagian URC untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menjalankan program URC.

### **Sub Judul**

Subjudul yang di buat merupakan pembahasan dari masing-masing tujuan penelitian. Penulisan naskah dituntut untuk menggunakan semua sarana pelengkap (seperti ilustrasi, gambar, tabel dan grafik). Pada hasil dan pembahasan, tidak memuat tulisan dengan bentuk pembaban (baca: pem-bab-ban) seperti penulisan skripsi atau laporan teknis.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kondisi Program URC di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan program tersebut, yang diindikasikan oleh hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat di Kota Metro tidak mengetahui tentang URC.

Kurangnya Promosi yang dilakukan oleh rumah sakit hanya terbatas pada media sosial dan tidak dilakukan secara berkelanjutan. Ini mengakibatkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan URC.

Kualitas sumber daya manusia di bagian URC masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan program.

### **Saran**

Peningkatan Promosi Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani sebaiknya melakukan promosi yang lebih intensif dan beragam, termasuk menggunakan media cetak seperti pamflet dan banner, serta melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui acara-acara komunitas.

Menerapkan program kolaborasi dengan instansi kesehatan lain di Kota Metro untuk memperluas jangkauan informasi mengenai URC dan meningkatkan kesadaran masyarakat.

Mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai di bagian URC untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap program URC untuk menilai efektivitas promosi dan pelayanan yang diberikan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulisan karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan PBL 1 (Pengalaman Belajar Lapangan) bagi para mahasiswa Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Metro.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh sebab itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Handoko (Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan)
2. Bapak Yogi Catur Putra, MKM. Selaku Dosen Pembimbing
3. Ibu dr. Fitri Agustina selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.
4. Bapak dr. Hasril Syahdu, selaku Pembimbing Lapangan sekaligus Wakil Direktur Bidang Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.
5. Bapak Ardy Prasetyanjaya, S.Kom selaku Kepala Instalasi Ruangan IT- SIMRS.
6. Ibu Dwi Retno Wulandari, A.Md.PK, SKM. M.H selaku Kepala Rekam Medis,
7. Ibu Ns. Dionisa Dani P., S.Kep Selaku Kepala Instalasi Gawat Darurat (IGD).
8. Para karyawan serta staff Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro
9. Orangtua dan teman-teman kami yang ikut mendukung proses PBL sampai selesai.

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

## REFERENSI

- Azwar A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Departemen Kesehatan RI, 2006, Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit, Jakarta : Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medis.
- Hariyoko, Y., Jehaut Y. Dolfianto., Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. Jurnal Good Governance Volume 17 No. 2.
- Humas RSUAY. (2023). DR. Hasyril Syahdu : Demi Layani Masyarakat, RSUD A.Yani Metro Tingkatkan Program Pelayanan. Diakses 23 Maret 2023 dari <https://rsuay.metrokota.go.id/dr-hasril-syahdu-demi-layani-masyarakat-rsud-a-yani-metro-tingkatkan-program-pelayanan/>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, Jakarta : Menteri kesehatan Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, (2014).
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, (2014).
- SK Direktur Nomor : 681/KPTS/LL-3/2022 tentang Tim Pembentukan Pelayanan Publik. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI METRO KOTA METRO
- SK Direktur tentang Unit Reaksi Cepat (URC) dan Tanggap Darurat Nomor : 110/532/KPTS/LL-02/2023. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI METRO KOTA METRO