

**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR 10
TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

Oleh : Diennissa Putriyanda

Pembimbing 1 : Dodi Haryono, S.HI., S.H., M.H.

Pembimbing 2 : Dr. Emilda Firdaus, S.H., M.H.

Alamat : Jalan Akasia-Cendana Nomor 47 Pekanbaru

Email : diennissaputriyanda@gmail.com – Telepon: 082173006286

ABSTRACT

Regional Regulation (Perda) of Riau Province No. 10 of 2014 concerning about Public Service as a legal basis for the region in implementing regional autonomy related to administrative matters relating to mandatory public service. In Riau Province, one of the problems in public service is in health field. Public service health concerns with many people's lives and directly related to the social aspects of humanity. The hospital is an institution of public service for people who use services in the health field. RSUD Arifin Ahmad is owned by Riau Province which organized of health services. However, at this time, health care at RSUD Arifin Ahmad of Riau Province is still can not fulfill the satisfaction of the service reception.

RSUD Arifin Ahmad of Riau Province performs the functions of health care should be able to fulfill the satisfaction of the community as recipients of services because it has intimation of service that states the ability to carry out the service standarts are assigned and the legislation in force; one of which is a Provincial Regulation of Riau Province No. 10 of 2014 about Public service, which is under and responsible to the Governor of Riau Province.

Key Words: Regional Regulations – Public Services – Hospitals

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsep dasar dalam kehidupan kenegaraan di Indonesia berlandaskan pada Pasal 1 ayat (3) perubahan ketiga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa, “Negara Indonesia adalah negara hukum”, yang menganut desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai negara hukum, setiap penyelenggaraan urusan pemerintahan haruslah berdasarkan hukum yang berlaku (*wetmatigheid van bestuur*).¹ Konsekuensi logis sebagai negara yang menganut desentralisasi mengandung arti bahwa pemerintah daerah mempunyai hak mengatur sendiri urusan rumah tangga daerahnya, yang disebut dengan otonomi daerah.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai wujud dari sistem desentralisasi menyangkut urusan – urusan pemerintahan yang telah diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi pada dasarnya menjadi wewenang dan tanggungjawab daerah sepenuhnya.² Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, konkuren³, dan umum. Salah satu urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah adalah urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan

dasar.⁴ Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum bagi daerah dalam menyelenggarakan otonomi daerah yang menyangkut urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan publik. Di Provinsi Riau, salah satu yang menjadi permasalahan dalam pelayanan publik adalah dibidang kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad merupakan rumah sakit milik daerah Provinsi Riau yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Namun pada saat ini pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau masih belum bisa memenuhi kepuasan penerima layanan.

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik menjadi proteksi terhadap pemenuhan hak warga masyarakat Provinsi Riau untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih adil dan berkualitas. Dalam Perda ini, diatur ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, sistem pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, pelayanan khusus, dan biaya/tarif pelayanan publik.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan seharusnya bisa memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan karena

¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 17.

² Mokhammad Najih dan Soimin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Setara Press, Malang, 2012, hlm. 101.

³ Urusan yang bersifat konkuren (*concurrent*) adalah urusan pemerintahan yang penanganannya dalam bagian atau bidang tertentu dapat dilaksanakan bersama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pengertian ini dikutip dari Darda Syahrizal, *Hukum Administrasi Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012, hlm. 64.

⁴ Lihat Pasal 11 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

mempunyai maklumat pelayanan yang menyatakan kesanggupan menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dan juga peraturan perundang-undangan yang berlaku, salah satunya adalah Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Provinsi Riau.

Berdasarkan penjelasan yang peneliti uraikan tersebut di atas, masih terlihat jelas adanya kesenjangan antara kaidah hukum (*das sollen*) dan kenyataan (*das sein*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul “**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI RIAU NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau?
2. Apakah faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014

tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis penelitian dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
2. Secara praktis sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan khazanah keilmuan bagi penulis, mahasiswa, dan masyarakat dalam memperoleh ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum pelayanan publik
3. Sebagai masukan bagi institusi terkait, yaitu pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Kerangka Konseptual

1. Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dsb.)⁵
2. Peraturan Daerah Provinsi adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dengan persetujuan bersama Gubernur.⁶
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

⁵ <http://kbbi.web.id/>, diakses tanggal 21 September 2015.

⁶ Lihat Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

4. Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau adalah sebuah institusi penyelenggara pelayanan publik milik daerah Provinsi Riau yang bertujuan memberikan pelayanan bagi orang-orang yang menggunakan jasa dibidang kesehatan.

F. Kerangka Teori

1. Teori Penegakan Hukum

Soerjono Soekanto mengatakan bahwa penegakan hukum adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah/pandangan-pandangan nilai yang mantap dan mengejwantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian hidup.⁸ Secara umum, sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, ada lima faktor yang mempengaruhi penegakan hukum, yaitu:⁹ faktor hukumnya sendiri, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dengan eratnya, oleh karena merupakan esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolok ukur daripada efektivitas penegakan hukum.¹⁰ Apabila kelima faktor tersebut ditelaah dengan teliti, maka akan dapat terungkap hal

yang berpengaruh terhadap sistem penegakan hukum.¹¹

2. Teori Hak Asasi Manusia

Konsep HAM tidak sama seperti konsep hak lainnya (baca: *ordinary rights*). HAM dapat dimaknai sebagai seperangkat hak yang melekat/inheren pada diri manusia semata-mata karena kodrat kemanusiannya. Secara kodrati setiap manusia terlahir bebas dan sama. HAM adalah klaim dari rakyat/warga negara terhadap negaranya supaya dipenuhi apa yang menjadi hak-hak asasinya.¹²

Harus disadari bahwa hidup dan kebebasan manusia akan menjadi tanpa makna jika kesehatannya tidak terurus. Karena itu, kesehatan sebagai HAM, dalam hal ini hak atas derajat kesehatan yang optimal, dengan konsekuensi setiap manusia berhak atas derajat kesehatan yang optimal dan negara berkewajiban memenuhi hak itu, tentu bukan sesuatu yang tanpa dasar.¹³

Konsep HAM yang digunakan adalah hak atas kesehatan (*the right to health*). Hak atas derajat kesehatan yang optimal sinonim dengan hak atas kesehatan. Mengacu pendapat Birgit Toebes, hak atas derajat kesehatan yang optimal akan mencakup hak atas layanan kesehatan (*right to health care*) dan hak atas perlindungan kesehatan (*right to health protection*); atau mengacu pada pendapat Eide, hak untuk memperoleh akses layanan kesehatan (*right to acces to health services*) dan hak atas tatanan sosial yang mewajibkan negara melakukan tindakan-tindakan khusus melindungi kesehatan publik (*right*

⁷ Lihat Pasal 1 angka 5 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 5.

⁹ *Ibid*, hlm. 8.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 9.

¹¹ Ridwan HR, *Op.cit.*, hlm. 294.

¹² Titon Slamet Kurnia, *Hak Atas Derajat Kesehatan Optimal Sebagai HAM di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2007, hlm. 10.

¹³ *Ibid*, hlm. 2.

to a social order which includes obligations of the State to take specific measures for the purpose of safeguarding public health).¹⁴

Aapabila belum terpenuhinya hak atas kesehatan sebagaimana mestinya maka hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara.¹⁵ Ada 3 perspektif administrasi publik yang bisa digunakan untuk mengkaji pelayanan publik. Pertama, Teori Administrasi Publik Lama (*Old Public Administration/OPA*) yang sejak awal dimotori oleh Woodrow Wilson pada tahun 1887 terus dikritik oleh para pakar, dan mulai ditinggalkan karena tidak mampu mengakomodasikan perubahan situasi dan kondisi masyarakat. Kedua, berkembang perspektif baru yaitu Teori Administrasi Publik Baru (*New Public Management/NPM*) atau *Reinventing Government*. Menurut David Osborne dan Ted Gaebler bahwa harus ada upaya mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik. Namun dalam perkembangannya NPM dinilai tidak menempatkan pelayanan publik dan pemerintahan yang demokratis serta *civic engagement* sebagai pusat perhatiannya. NPM juga dinilai kurang berhasil mengkolaborasi kemitraan antara warga negara,

pemerintah, dan sektor publik.¹⁶ Ketiga, berkembang perspektif yang lebih baru lagi yaitu *New Public Service/NPS*.

Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, menyatakan bahwa NPS atau pelayanan publik baru, fokus pada isu-isu penting sebagai berikut:¹⁷

- a. *Serve citizens, not customer* yaitu melayani warga negara, bukan pelanggan.
- b. *Seek the public interest* yaitu mengutamakan kepentingan publik.
- c. *Value citizenship over entrepreneurship* yaitu lebih menghargai kewargaan daripada kewirausahaan.
- d. *Think strategically, act democratically* yaitu berpikir strategis, dan bertindak demokratis.
- e. *Recognize that accountability is not simple* yaitu mengakui bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah.
- f. *Serve rather than steer* yaitu melayani daripada mengendalikan.
- g. *Value people, not just productivity* yaitu menghargai orang, bukanlah produktivitas semata.

Dengan demikian, NPS ini menunjukkan perlunya penciptaan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat menjadi sesuatu yang dominan untuk mencapai cita-cita sebagai negara kesejahteraan. Secara substansial harus dibangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

¹⁴ *Ibid*, hlm. 15.

¹⁵ Hesti Puspitosari, *et. al.*, *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), Malang, 2012, hlm. 55.

¹⁶ Fadel Muhammad, *Reinventing Local Government*, Kompas Gramedia, Jakarta, 2009, hlm. 10.

¹⁷ Hesti Puspitosari, *et. al.*, *Op.cit.*, hlm. 59.

Prinsip utama unsur *good governance*, yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrasi.

Teori Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*) akan mendukung akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan tanggungjawab negara yang penyelenggaranya dapat dilakukan oleh berbagai kalangan yang dikembangkan sebagai kontribusi untuk menyelenggarakan urusan-urusan publik dan memberikan pelayanan publik secara adil dan tanpa diskriminasi.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian hukum empiris atau sosiologis. Penelitian hukum empiris atau sosiologis sebagai penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dan masyarakat, sehingga mampu mengungkap efektifitas berlakunya hukum dalam masyarakat.

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lainnya dalam masyarakat.¹⁸

Penelitian hukum sosiologis yang peneliti gunakan adalah penelitian terhadap Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan disalah satu instansi pelayanan publik dibidang kesehatan yakni, Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang terletak di Jalan Diponegoro Nomor 2 Kecamatan Sumahilang, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, sebagai instansi yang bersentuhan langsung dan secara intens melayani kebutuhan jasa pelayanan kesehatan untuk publik.

3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti, sifat dan karakteristiknya. Sebagaimana yang dikemukakan Sugiono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁹

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Ketua Komisi E DPRD Provinsi Riau, Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, dan para pihak di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad yang terkait dalam permasalahan.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden baik data dari sampel maupun informan dari penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Sumber bahan hukum tersebut, antara lain :

- 1) Bahan hukum primer

¹⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 25.

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 90.

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Peraturan perundang-undangan yang dipakai dalam penelitian ini, antara lain : Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- 2) Bahan hukum sekunder
Bahan hukum sekunder, berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi. Disamping buku teks, bahan hukum sekunder dapat berupa tulisan-tulisan tentang hukum baik dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal.

- 3) Bahan hukum tersier
Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif.²⁰ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan mengenai fokus penelitian.
- b. Kuisioner, yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada responden baik data dari sampel maupun informan dari penelitian menyangkut masalah yang diteliti untuk diisi sesuai alternative jawaban yang telah disediakan, untuk menggali informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
- c. Wawancara, yaitu peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang fokus penelitian yang dijadikan oleh peneliti sebagai alat bantu untuk mewawancarai responden dalam mendapatkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
- d. Kajian Kepustakaan yaitu peneliti mengambil kutipan dari buku

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 13.

bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

6. Analisis Data

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan dan pembahasan atas permasalahan yang digunakan maka teknik analisis data penulisan dilakukan dengan cara kualitatif. Hal ini disebabkan data yang terkumpul tidak berupa angka-angka, data tersebut sukar diukur dengan angka dan hubungan antar variabel tidak jelas.²¹

Selanjutnya diuraikan dan disimpulkan dengan memakai metode berfikir deduktif. Pada prosedur deduktif, bertolak dari suatu proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui (diyakini) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) yang bersifat lebih khusus.²²

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik lahir atas inisiatif dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Riau.²³ Pembentukan

Peraturan Daerah tersebut menjadi pedoman bagi satuan/unit kerja yang memiliki fungsi pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan publik kearah yang lebih baik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan warga negara khususnya masyarakat Provinsi Riau.²⁴ Disamping membentuk Peraturan Daerah, DPRD Provinsi Riau juga melakukan pengawasan terhadap pemerintahan yang menjalankan Peraturan Daerah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Komisi E yang diwakili oleh Sekretaris Komisi E diperoleh informasi bahwa DPRD Provinsi Riau melakukan pengawasan terhadap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menyelenggarakan pelayanan berpedoman kepada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Bentuk pengawasan DPRD Provinsi Riau dibagi dalam beberapa kelompok, diantaranya: (a) merespons pengaduan masyarakat; (b) rapat dengar pendapat atau *hearing*; (c) pengawasan langsung ke satuan/unit kerja; dan (d) pengawasan kepada Kepala Daerah. Dalam kenyataannya, banyak pengaduan dari masyarakat terkait keluhan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan penanganan yang tidak seperti yang diharapkan. Pengaduan tersebut disampaikan melalui berbagai media. Secara formal melalui surat resmi, secara lisan menemui langsung anggota DPRD Provinsi Riau, melalui *short message service* (SMS), membuat pernyataan di media massa, dan lain-lain. Berdasarkan data pengaduan yang

²¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 78.

²² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 45.

²³ Wawancara dengan Bapak Ramilus, selaku Staff Badan Legislatif Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau, Hari Senin, 26 Oktober

2015, bertempat di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau.

²⁴ Lihat Latar Belakang Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Riau tentang Pelayanan Publik.

dihimpun secara sistematis, DPRD Provinsi Riau melakukan tindak lanjut yang lebih mendasar. Mulai dari meminta keterangan kepada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, maupun membawanya dalam pembahasan di alat kelengkapan DPRD Provinsi Riau.²⁵

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau terhadap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dilakukan dengan 2 (dua) bentuk, yaitu laporan/pengaduan dari masyarakat dan inisiatif dari pihak Ombudsman. Laporan/pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan Ombudsman. Bentuk pengawasan lainnya, Ombudsman melakukan pengawasan melalui kegiatan Observasi Kepatuhan. Observasi Kepatuhan adalah kegiatan dalam bidang pencegahan yang dilakukan Ombudsman untuk melihat ataupun mengawasi sejauhmana RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bisa menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 18 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Observasi dilakukan secara diam-diam tanpa pemberitahuan.²⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik diatur dalam BAB III Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dijabarkan menjadi 8 (delapan)

²⁵ Wawancara dengan Bapak Markarius Anwar, selaku Sekretaris Komisi E Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau, Hari Senin, 30 November 2015, bertempat di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fitri, selaku Ketua Komisioner Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, Hari Selasa, 8 Desember 2015, bertempat di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

bagian, mulai dari Pasal 17 sampai dengan Pasal 28, yang meliputi standar pelayanan, sistem pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, pelayanan khusus, dan biaya/tarif pelayanan publik.

Berikut hasil penelitian mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau: bahwa belum terpenuhi seluruhnya²⁷, yaitu komponen dalam Pasal 23 ayat (2) mengenai standar pelayanan, penilaian kinerja, dan evaluasi kinerja yang tidak dapat diakses masyarakat; Pasal 25 ayat (2) dan Pasal 25 ayat (4) mengenai pengumuman dan pencantuman batas waktu penyelesaian terhadap perbaikan sarana/prasarana yang belum dilaksanakan pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

B. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah dilakukan secara maksimal oleh pihak rumah sakit, namun masih ada beberapa hal dalam pelaksanaannya yang menjadi penghambat sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pihak rumah sakit masih belum bisa memenuhi kepuasan penerima layanan. Hal ini dapat ditinjau dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, sebagaimana dikemukakan oleh Sarjono Soekanto, yaitu :

²⁷ Wawancara dengan Bapak Nuzelly Husnedi, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, Hari Selasa, 8 Desember 2015, bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1. Faktor penyelenggara pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, bahwa terhadap bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak dilaksanakan pihak rumah sakit, hal tersebut dikarenakan pihak rumah sakit menganggap sistem informasi pelayanan publik seperti standar pelayanan, penilaian kinerja, dan evaluasi kinerja adalah komponen yang tidak dapat dipublikasikan karena merupakan *privacy* rumah sakit. Begitu juga dengan kewajiban memberikan pengumuman terhadap perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pencantuman batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka, pihak rumah sakit menganggap tidak perlu dilakukan karena hal tersebut dianggap hal umum dan biasa dilakukan pihak rumah sakit.²⁸

Dari faktor-faktor penyelenggara pelayanan publik/pihak RSUD Arifin Achmad diatas dapat dilihat hal-hal yang belum terpenuhi dan dilaksanakan oleh pihak rumah sakit sesuai ketentuan yang berlaku maka hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Faktor sarana atau fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dokter RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, bahwa dokter memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Dari segi keilmuan memadai, namun terkendala karena beberapa hal. Seperti keterbatasan jumlah tempat tidur, keterbatasan

kapasitas ruang pelayanan *intensive*, keterbatasan kamar operasi, sehingga menyebabkan terganggunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Hal inilah yang sering menjadi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.²⁹ Padahal sesuai dengan amanat Pasal 34 ayat (3) perubahan keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa, “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Maka hak atas pelayanan kesehatan yang merupakan hak asasi manusia harus dipenuhi oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan begitu juga dengan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan harus layak sehingga masyarakat bisa mendapatkan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. Faktor masyarakat

Faktor masyarakat yang kurang memiliki kepercayaan terhadap pelaksana pelayanan publik (dokter/perawat) yang akan melakukan tindakan medis menyebabkan terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik yang seharusnya dapat dilaksanakan.

C. Upaya mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat diatasi dengan berbagai upaya.

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Wawancara dengan Bapak Zuhirman, selaku Dokter Spesialis Bedah Urologi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, Hari Rabu, 30 Desember 2015, bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

Dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau perlu mengadakan berbagai upaya sehingga dapat meningkatkan pemberian pelayanan kesehatan yang optimal dan menyeluruh kepada masyarakat. Adapun upaya mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka mengatasi hal-hal yang belum terpenuhi dan dilaksanakan oleh pihak rumah sakit sesuai ketentuan yang berlaku, maka pihak rumah sakit harus memahami esensi dari konsep pelayanan publik. Untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan asas-asas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun asas tersebut adalah: Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan bisa diakses semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti; Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
2. Mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, pihak rumah sakit terus melakukan peningkatan terhadap sarana dan prasarana, seperti saat ini sedang melakukan pembangunan untuk penambahan 15 kamar operasi yang ada di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penyelenggara pelayanan publik/pihak rumah sakit berupaya melakukan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai sesuai dengan standar pelayanan. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik ada dua: pengaturan (dalam rangka perlindungan kesehatan penyandang hak) dan penyediaan fasilitas atau layanan kesehatan. Dalam upaya untuk menghormati (to respect), melindungi (to protect) dan memenuhi (to fulfil) sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan publik mengimplementasikan norma-norma HAM pada hak atas kesehatan harus memenuhi prinsip-prinsip: Ketersediaan, pada pelayanan kesehatan, dimana negara diharuskan memiliki sejumlah pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk; Aksesibilitas, pada fasilitas kesehatan, barang, dan jasa, harus dapat diakses oleh tiap orang tanpa diskriminasi dalam yurisdiksi negara. Aksesibilitas memiliki empat dimensi yang saling terkait yaitu tidak diskriminatif, terjangkau secara fisik, terjangkau secara ekonomi dan akses informasi untuk mencari, menerima dan atau menyebarkan informasi dan ide mengenai masalah-masalah kesehatan. Penerimaan, pada segala fasilitas kesehatan, barang dan pelayanan harus diterima oleh etika medis dan sesuai secara budaya, misalnya menghormati kebudayaan individu-individu, kearifan lokal, kaum minoritas, kelompok, dan masyarakat, sensitif terhadap gender

dan persyaratan siklus hidup. Juga dirancang untuk penghormatan kerahasiaan status kesehatan dan peningkatan status kesehatan bagi mereka yang memerlukan; Kualitas, hal ini mensyaratkan antara lain, personil yang secara medis berkemampuan, obat-obatan dan perlengkapan rumah sakit yang secara ilmu diakui dan tidak kadaluarsa, air minum aman dan dapat diminum, serta sanitasi memadai.

3. Masyarakat atau pasien (penerima pelayanan) dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik walaupun ada hal-hal dari faktor masyarakat yang dapat mempengaruhinya, pihak rumah sakit dapat mengatasi dengan membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan kualitas kerja bagi semua sumber daya manusia yang ada di rumah sakit, guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik dalam hal ini adalah dokter dan perawat. Selanjutnya upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan penyuluhan dan sosialisasi tentang kesehatan kepada masyarakat secara umum tujuan penyuluhan kesehatan masyarakat adalah mengubah sikap dan perilaku individu, keluarga, kelompok, masyarakat agar mampu menciptakan lingkungan yang sehat yang bebas dari penyakit.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau belum terpenuhi seluruhnya, yaitu komponen dalam Pasal 23 ayat (2) mengenai standar pelayanan, penilaian kinerja, dan evaluasi kinerja yang tidak dapat diakses masyarakat; Pasal 25 ayat (2) dan Pasal 25 ayat (4) mengenai pengumuman dan pencantuman batas waktu penyelesaian terhadap perbaikan sarana/prasarana yang belum dilaksanakan pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau;
2. Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yaitu faktor dari pihak rumah sakit yang tidak melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku; faktor sarana dan fasilitas, yaitu kurangnya jumlah tempat tidur, kapasitas ruang pelayanan intensive, dan kamar operasi, sehingga menyebabkan terganggunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan; dan faktor masyarakat yang kurang memiliki kepercayaan terhadap pelaksana pelayanan publik (dokter/perawat) yang akan melakukan tindakan medis.
3. Upaya mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah pihak rumah sakit mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan asas-asas yang termuat dalam konsep pelayanan publik; penambahan jumlah tempat tidur, kapasitas ruang pelayanan intensive, dan kamar operasi; dan membangun komunikasi yang baik dan

meningkatkan kualitas kerja bagi semua sumber daya manusia yang ada di rumah sakit, guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan publik, serta pihak rumah sakit dapat melakukan penyuluhan dan sosialisasi tentang kesehatan kepada masyarakat.

B. Saran

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau agar dapat melaksanakan sepenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, karena Perda tersebut menjadi proteksi terhadap pemenuhan hak warga masyarakat Provinsi Riau untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih adil dan berkualitas;
2. Disarankan kepada pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau agar dapat melakukan pengadaan dan mengoptimalkan pemeliharaan terhadap fungsi sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau;
3. Disarankan kepada pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau membangun komunikasi yang baik kepada penerima pelayanan serta melakukan usaha preventif (pencegahan) seperti penyuluhan dan sosialisasi tentang kesehatan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2010, Pengantar Metode Penelitian

Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Firdaus, Emilda, 2012, Hukum Tata Negara, UR Press, Pekanbaru.

HR, Ridwan, 2013, Hukum Administrasi Negara, Rajawali Pers, Jakarta.

Lubis, M. Solly, 1994, Filsafat Ilmu dan Penelitian, Mandar Maju, Bandung.

Mahmud Marzuki, Peter, 2005, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media, Jakarta.

Muhammad, Fadel, 2009, Reinventing Local Government, Kompas Gramedia, Jakarta.

Najih, Mokhammad., dan Soimin, 2012, Pengantar Hukum Indonesia, Setara Press, Malang.

P. Sibuea, Hotma, 2010, Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, & Asas-asas Umum Pemerintahan Umum yang Baik, Erlangga, Jakarta.

Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.

Puspitosari, Hesti., et. al., 2012, Filosofi Pelayanan Publik, Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), Malang.

Putra Kurnia, Mahendra., et. al., 2007, Pedoman Naskah Akademik PERDA Partisipatif, Kreasi Total Media, Yogyakarta.

Sedarmayanti, 2010, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi

- Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik), Refika Aditama, Bandung.
- Sinamo, Nomensen, 2015, Hukum Administrasi Negara, Jala Permata Aksara, Bekasi.
- Slamet Kurnia, Titon, 2007, Hak Atas Derajat Kesehatan Optimal Sebagai HAM di Indonesia, Alumni, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 2010, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji, 2011, Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiono, 2010, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Sunggono, Bambang, 2011, Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Syahrizal, Darda, 2012, Hukum Administrasi Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- T. Keban, Yeremias, 2008, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Gava Media, Yogyakarta.
- Thamrin, Husni, 2013, Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Waluyo, Bambang, 2002, Penelitian Hukum dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta.
- B. Jurnal/Makalah**
- Dedi Afandi, 2006, “Hak Atas Kesehatan Dalam Perspektif HAM”, makalah disampaikan pada Seminar Nasional, KOMNAS HAM-PWI, Palembang, 16 Maret.
- Asep Mulyana, 2013, “Pertautan HAM dengan Pembangunan”, Artikel pada Jurnal HAM, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, Vol. 9.
- Nuriyanto, 2014, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Negara Kesejahteraan?”, Artikel pada Jurnal Konstitusi, Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, Vol. 11, No. 3 September.
- C. Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan,

- Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5324.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Riau Nomor 10.
- antre-henggang.html, diakses tanggal 7 September 2015.
- <http://www.goriau.com/riauserbaserbi/tragis-rsud-arifin-achmad-terlantarkan-pasien-miskin-dilantai-selama-6-hari.html>, diakses tanggal 8 September 2015.
- <http://pekanbaru.tribunnews.com/layanan-rsud-arifin-achmad-dikeluhkan.html>, diakses tanggal 7 September 2015.
- <http://www.segmennews.com/ternyata-dokter-honorer-rsud-banyak-ngejob-diluar.html>, diakses tanggal 8 September 2015.
- <http://www.jempolnews.com/?p=806>, diakses tanggal 7 September 2015.
- <http://pekanbaru.tribunnews.com/tok-e-karet-itu-meninggal-dengan-peluru-dipinggang.html>, diakses tanggal 7 September 2015.
- <http://www.goriau.com/berita/pemerintahan/dewan-kesal-pelayanan-di-rsud-arifin-achmad-takkunjung-diperbaiki.html>, diakses tanggal 8 September 2015.
- <http://kbbi.web.id/>, diakses tanggal 21 September 2015.

D. Website

<http://www.rohilonline.com/berita/pasien-operasi-rsud-arifin-achmad->