

## ABSTRAK

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk itu rumah sakit di Indonesia harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul atau *Performance Excellence* merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh para pengelola rumah sakit untuk menciptakan kinerja yang unggul diantaranya melalui pemberian pelayanan yang bagus serta tindakan medis yang akurat dan mekanisme pengelolaan mutu tentunya. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pengelola rumah sakit daerah dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen adalah pelayanan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran arti hidup sehat. Keadaan ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, sosial budaya dan sosial ekonomi masyarakat yang perlu mendapat perhatian dari pengelola rumah sakit. Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep yang berdasarkan faktor internal (dalam) dan faktor eksternal (luar) yaitu *Strengths, Weakness, Opportunities* dan *Threats*.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan terhadap pasien rawat jalan jika menggunakan analisis SWOT, dan Bagaimana tinjauan etika kerja Islam terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Kota Agung

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pasien rawat jalan RSUD Kota Agung dengan menggunakan analisis SWOT, dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan RSUD Kota Agung di tinjau dari etika kerja Islam.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu bersifat *deskriptif kualitatif*, data di peroleh melalui data primer yaitu data dari RSUD Kota Agung dan data sekunder seperti buku-buku, jurnal-jurnal, majalah-majalah yang berhubungan dengan judul tersebut. Untuk menganalisis data yang telah terkumpul, maka penulis akan menggunakan analisis data yang bersifat kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja pelayanan RSUD Kota Agung setelah dianalisis menggunakan SWOT, jika dilihat dari factor internalnya, dalam proses memberikan pelayanan medis terhadap pasien RSUD Kota Agung sudah cukup baik. Dimana dilihat dari setiap poli kesehatan di RSUD Kota Agung sudah memiliki dokter spesialis yang berkompenten pada setiap bidangnya. RSUD Kota Agung sendiri juga sudah bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sehingga pasien kurang mampu dari segi financial dapat berobat menggunakan BPJS di RSUD Kota Agung. Namun jika dilihat dari factor eksternal yang terdapat di RSUD Kota Agung sendiri, karena letak Rumah Sakit yang jauh, dan tenaga medis atau dokter yang kebanyakan tidak berdomisili didaerah Kota Agung, sehingga dalam proses pelayanannya, pasien tidak jarang harus menunggu terlebih dahulu dalam mendapatkan tindakan medis.