

BAB I

PENDAHULAN

A. Penegasan Judul

Guna menghindari kesalah pahaman dalam memahami maksud dan tujuan dari judul ini, maka perlu adanya penegasan judul mengenai “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pasien Di Tinjau Dari Etika Kerja Islam Study Kasus RSUD Kota Agung”

Adapun istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, yaitu :

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui masalah yang sebenarnya.¹
2. SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi sebuah perusahaan dan organisasi internal maupun eksternal. Analisa ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*).²
3. Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yg diperlukan seseorang; meladeni.³

¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, balai pustaka, Jakarta, 2001, hlm.26

²<http://kamusbahasaIndonesia.org/pengelolaan/> htm di akses pada 20 Februari 2015 pukul 17.50 WIB

³*Ibid*, hlm 30

4. Pasien adalah orang sakit (yang dirawat dokter); penderita (sakit).⁴
5. Ditinjau adalah melihat, menengok, memeriksa, mengamati, suatu objek atau benda.⁵
6. Etika kerja Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram.⁶

Berdasarkan beberapa istilah diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dari judul ini adalah suatu penelitian mengenai analisis kinerja di suatu rumah sakit menggunakan metode SWOT apakah dapat meningkatkan pelayanan dari rumah sakit tersebut dan penulis juga ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan di RSUD tersebut apakah telah menjalankan *management* yang baik dalam pelaksanaannya.

B. Alasan Memilih Judul

1. Alasan Objektif

Secara objektif, penulis ingin melakukan penelitian tersebut karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Oleh karena itu, pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus melaksanakan usaha pelayanan kesehatan yang baik bagi seluruh masyarakat melalui rumah sakit. Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu faktor kunci yang

⁴*Ibid*, hlm 34

⁵*Ibid*, hlm 56

⁶Alwiyah Jamil, *Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Sikap-sikap pada Perubahan Organisasi: Komitmen Organisasi Sebagai Mediator*. Tesis, (Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2007).

dapat menentukan kinerja rumah sakit dan adakah masalah dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit.

2. Alasan Subjektif

- a. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini sesuai dengan studi ilmu yang penulis pelajari selama di Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam yaitu Program Studi Ekonomi Islam.
- b. Banyaknya referensi yang mendukung sehingga dapat mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

C. Latar Belakang

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.

Menurut Mulyadi, Kinerja adalah keberhasilan personil atau tim atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. Keberhasilan pencapaian sasaran strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukuranya dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut, sasaran strategik beserta ukuranya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis penilaian kinerja untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personil, tim, atau unit organisasi.⁷

Bagi suatu instansi pemerintah yang mengedepankan pelayanan masyarakat sebagai asset yang harus dijaga dan dipelihara, maka sangat ditentukan oleh tingkat mobilitas (kinerja) dan kemampuan manusia yang bekerja dalam instansi pemerintah. Dengan peranan penting dan strategis yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam instansi pemerintah, maka tidaklah berlebihan jika dikatakan bahwa sumber daya manusia menciptakan sumber keunggulan kompetitif pada organisasi tersebut. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi instansi pemerintah karena pengukuran kinerja merupakan usaha memetakan strategi kedalam tindakan pencapaian target tertentu. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena

⁷Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen Sistem Pelipat Gandaan Kinerja Karyawan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2007, hlm 337.

pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*.⁸

Konsep pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik adalah bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintah, pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan mewujudkan pertanggung jawaban publik serta memperbaiki komunikasi pelanggan. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud. Pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja.

Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi pelanggan.⁹

Analisa SWOT adalah sebuah analisa yang dicetuskan oleh Albert Humprey pada dasawarsa 1960-1970an. Analisa ini merupakan sebuah akronim dari huruf awal yaitu *Strenghts*(kekuatan), *Weaknesses*(kelemahan), *Opportunity*(kesempatan) dan

⁸Manajemen Strategik; Konsep Dan Aplikasi, Rajawali Pers, Jakarta, 2011

⁹Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar*, Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm.

n *Threat* (Ancaman). Metoda analisa SWOT bisa dianggap sebagai metoda analisa yang paling dasar, yang berguna untuk melihat suatu topik atau permasalahan dari 4 sisi yg berbeda.¹⁰ Hasil analisa biasanya adalah arahan/rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan dan menambah keuntungan dari peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman. Jika digunakan dengan benar, analisa SWOT akan membantu kita untuk melihat sisi-sisi yg terlupakan atau tidak terlihat selama ini.

Analisa ini bersifat deskriptif dan terkadang akan sangat subjektif, karena bisa jadi dua orang yang menganalisis sebuah organisasi akan memandang berbeda ke empat bagian tersebut. Hal ini diwajibkan, karena analisis SWOT adalah sebuah analisis yang akan memberikan *output* berupa arahan dan tidak memberikan solusi ajaib dalam sebuah permasalahan.¹¹ Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor internal (dalam) dan faktor eksternal (luar) yaitu *Strengths*, *Weakness*, *Opportunities* dan *Threats*. Metode ini paling sering digunakan dalam metode evaluasi bisnis untuk mencari strategi yang akan dilakukan. Analisis SWOT hanya menggambarkan situasi yang terjadi bukan sebagai pemecah masalah. Analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu:¹²

¹⁰David, Fred R., Manajemen Strategis. Edisi Sepuluh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2006, hlm.15

¹¹*Ibid*, hlm.17

¹²*Ibid*, hlm.20

1. *Strengths* (kekuatan)

Merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnis yang ada. Kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.

2. *Weakness* (kelemahan)

Merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnis yang ada. Kelemahan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.

3. *Opportunities* (peluang)

Merupakan kondisi peluang berkembang di masa datang yang terjadi. Kondisi yang terjadi merupakan peluang dari luar organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri. misalnya kompetitor, kebijakan pemerintah, kondisi lingkungan sekitar.

4. *Threats* (ancaman)

Merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.

Setelah itu dibuat pemetaan analisis SWOT maka dibuatlah tabel matriks dan ditentukan sebagai tabel informasi SWOT. Kemudian dilakukan perbandingan antara faktor internal yang meliputi *Strength* dan *Weakness* dengan faktor luar *Opportunity* dan *threat*. Setelah itu kita bisa melakukan strategi alternatif untuk dilaksanakan. Strategi yang dipilih merupakan strategi

yang paling menguntungkan dengan resiko dan ancaman yang paling kecil. Selain pemilihan alternatif analisis SWOT juga bisa digunakan untuk melakukan perbaikan dan improvisasi. Dengan mengetahui kelebihan (*Strength* dan *opportunity*) dan kelemahan kita (*weakness* dan *threat*), maka kita melakukan strategi untuk melakukan perbaikan diri. Mungkin salah satu strateginya dengan meningkatkan *Strength* dan *opportunity* atau melakukan strategi yang lain yaitu mengurangi *weakness* dan *threat*.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering

menyebabkan keluhan terhadap pelayanan.¹³ Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Agung merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan, tetapi lebih kepada jasa konsumen.¹⁴ Sesuai dengan misi RSUD Kota Agung untuk terciptanya pelayanan kesehatan profesional dalam mewujudkan masyarakat mandiri hidup sehat dan berkeadilan RSUD Kota Agung memiliki misi yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan dengan cepat, tepat, akurat dan mudah
2. Meningkatkan dan mengembangkan kompetensi/profesionalisme sumber daya manusia/aparatur rumah sakit
3. Meningkatkan administrasi kebijakan kesehatan, sarana dan prasarana rumah sakit
4. Meningkatkan dan mengembangkan tata ruang rumah sakit yang berwawasan lingkungan
5. Terciptanya iklim kerja yang sehat dan berkeadilan

¹³Azwar,A, *Pelayanan Kesehatan yang bermutu dalam Program Menjaga Mutu Kesehatan*, Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta, 2005, hlm.42

¹⁴Info medik, *profil RSUD Kota Agung 2013*, hlm. 4

Berikut adalah jumlah tenaga medis (dokter spesialis, dokter umum, dan dokter gigi) di RSUD Kota Agung tahun 2016)

Tabel 1
Jumlah Tenaga Medis (dokter spesialis, dokter umum, dan dokter gigi) di RSUD Kota Agung tahun 2016

No	Tenaga Medis	Jumlah	Keterangan	
			PNS	PTT
1.	Dokter Spesialis Bedah	1	1	-
2.	Dokter Spesialis Anak	1	1	-
3.	Dokter Sp. Kebidanan & Kandungan	1	1	-
4.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1	1	-
5.	Dokter Umum	10	10	-
6.	Dokter Gigi	1	1	-

Sumber : Profil RSUD Kota Agung tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah dokter umum yang ada di RSUD Kota Agung sebanyak 10 orang yang berstatus PNS, dokter spesialis bedah, spesialis anak, spesialis kebidanan & kandungan, spesialis penyakit dalam, dan dokter gigi masing-masing berjumlah 1 orang dan semuanya berstatus PNS

Tabel 2
Jumlah Tenaga Paramedis Perawatan RSUD Kota Agung 2016

No	Tenaga Paramedis Perawat	Jumlah	Keterangan	
			PNS	PHL
1.	S1 Keperawatan & Ners	7	4	3
2.	Ahli Madya Keperawatan	74	34	40
3.	S1 Kebidanan/ DIV	3	3	3
4.	Ahli Madya Kebidanan	12	9	-
5.	SPK	1	-	1
6.	Bidan (D1)	1	1	-
7.	Perawat Gigi	2	1	1
8.	D1 Kesehatan	6	-	6

Sumber : Profil RSUD Kota Agung tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah tenaga paramedis perawatan yang ada di RSUD Kota Agung, ahli madya keperawatan memiliki jumlah perawat

terbanyak yaitu 74 orang, sedangkan perawat di bagian SPK memiliki jumlah perawat paling sedikit yaitu 1 orang.

Tabel 3
Jumlah Tenaga Paramedis Non Perawat RSUD Kota Agung 2016

No	Tenaga Paramedis non Perawat	Jumlah	Keterangan	
			PNS	PHL
1.	Ahli madya gizi	3	3	-
2.	Ahli madya refraksi optic	4	3	1
3.	Ahli madya kesehatan lingkungan	7	7	
4.	Ahli madya analisis kesehatan	2	2	-
5.	Ahli madya teknik radiologi	1	1	-
6.	Ahli madya elektro medic	1	1	-
7.	Ahli madya rehabilitasi medis/fisioterapi	1	1	-
8.	Ahli madya anestesi	1	1	-
9.	Ahli madya farmasi	4	4	-
10.	Ahli madya rekam medic	2	2	-
11.	Asisten apoteker	2	2	-
12.	D1 Gizi	1	1	-

Sumber : Profil RSUD Kota Agung tahun 2016

Dari tabel jumlah tenaga paramedis non perawat diatas, dapat diketahui jumlah perawat terbanyak ada pada bagian ahli madya kesehatan yaitu sebanyak 7 orang, sedangkan pada bagian D1 gizi memiliki perawat paling sedikit yaitu 1 orang.

Tabel 4
Jumlah Tenaga Non Medis RSUD Kota Agung 2016

No	Tenaga non Medis	Jumlah	Keterangan	
			PNS	PHL
1.	S2	-	-	-
2.	S2	-	-	-
3.	S1	1	1	-
4.	S1	4	4	-
5.	S1	1	1	-
6.	S1	1	-	1
7.	S1	8	4	4
8.	S1	1	-	1
9.	S1	1	-	1
10.	D3	2	1	1

11.	D3	7	1	6
12.	D1	6	-	6
13.	SMA, SMU/ Sederajat	94	-	94
14.	SLTP/ Sederajat	4	-	4
15.	SD/ Sederajat	4	-	4

Sumber : Profil RSUD Kota Agung tahun 2016

Dari tabel jumlah tenaga non medis diatas dapat di ketahui bahwa pendidikan terakhir tenaga non medis kebanyakan lulusan SMA sederajat sebanyak 94 orang, sedangkan lulusan SD dan SLTP berjumlah 8 orang.

Dengan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Ditinjau dari Etika Kerja Islam” Alasan peneliti tertarik untuk meneliti pelayanan yang ada di RSUD Kota Agung untuk mengetahui bentuk pelayanan seperti apa yang dilakukan disana. Peneliti Ingin mengetahui seberapa besar peranan penting dan strategis yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada sehingga kinerja karyawan dapat menciptakan keunggulan kompetitif pada organisasi tersebut, serta dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien.

Analisa SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisa ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*). Perencanaan strategis (*strategic planner*) suatu perusahaan harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) pada kondisi yang ada saat ini. Setelah mengamati masalah-masalah yang ada di atas serta didasari juga berbagai pertimbangan maka

dalam penulisan skripsi ini penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Tinjau Dari Etika Kerja Islam Study Kasus RSUD Kota Agung**”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam pembahasan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pelayanan RSUD Kota Agung terhadap pasien rawat jalan jika menggunakan analisis SWOT?
2. Bagaimana kinerja pelayanan RSUD Kota Agung di tinjau dari etika kerja Islam ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kinerja pelayanan pasien rawat jalan RSUD Kota Agung dengan menggunakan analisis SWOT.
- b. Mengetahui pelayanan RSUD Kota Agung di tinjau dari etika kerja Islam

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini akan berguna bagi :

- 1) Diharapkan penelitian ini nantinya, dapat memperkaya studi tentang Ekonomi Syari'ah, khususnya yang terkait dengan etika

kerja Islam. Menyajikan suatu wawasan khususnya tentang penelitian yang menekankan pada Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Pasien Di Tinjau Dari Etika Kerja Islam Study Kasus RSUD Kota Agung.

- 2) Bagi RSUD Kota Agung penelitian ini berguna untuk mengetahui pelayanan kinerja terhadap pasien jika menggunakan analisis SWOT

b. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini akan berguna bagi :

- 1) Secara praktis bagi penulis merupakan sebagai sarana untuk mempraktekan teori-teori yang di dapatkan juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di jurusan ekonomi Islam di fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung.
- 2) Bagi RSUD Kota Agung untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan di ruangan rawat jalan dan inap

F. Metode Penelitian

Metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan sesuatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melakukan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif. Penelitian

deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan suatu kejadian berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian yang berkenaan dengan analisis SWOT terhadap pelayanan pasien di tinjau dari etika kerja Islam. Penelitian ini selain berjenis penelitian lapangan juga berjenis penelitian pustaka (*library research*) yaitu penelitian kepustakaan yang dilaksanakan dengan cara membaca, menelaah, dan mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dan memiliki relevansi dengan pokok bahasan, kemudian disaring dan dituangkan dalam kerangka pemikiran teoritis.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat “Deskriptif analisis” yaitu suatu penelitian yang memaparkan dan melaporkan suatu keadaan objek gejala kebiasaan perilaku tertentu kemudian di analisis secara lebih kritis dalam kaitan ini akan dipaparkan secara mendalam mengenai pandangan etika kerja islam mengenai analisis SWOT terhadap pelayanan pasien di tinjau dari etika kerja Islam.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca, mengutip, dan menyusunnya berdasarkan data-data yang telah diperoleh. Dalam penulisan skripsi ini data yang diperoleh berasal dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara. Data primer juga adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya.¹⁵ Dalam hal ini, data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian tentang analisis SWOT terhadap pelayanan pasien di tinjau dari etika kerja Islam.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data sekunder juga adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel, diagram, dan gambar.¹⁶ Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal, serta sumber-sumber lain yang mendukung serta berhubungan dengan penelitian ini.

¹⁵Soeratno dan Lincolin, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 1990, hlm.76.

¹⁶*Ibid*, hlm 27

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijelaskan seorang peneliti dalam penelitiannya.¹⁷ *Populasi* dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Agung. Jumlah *populasipasien* rawat jalan di RSUD Kota Agung, yang diambil berdasarkan rata-rata pasien selama satu tahun pada tahun 2015 yaitu sebanyak 350 orang.¹⁸

Menurut Suharsimi Arikunto sampel yaitu sebagian atau wakil populasi yang diteliti.¹⁹ Dengan demikian penelitian ini menggunakan teknik *sampling* yaitu *purposive sampling* atau *sampling* pertimbangan, yaitu bentuk *sampling* nonrandom, dimana penentuan sampelnya ditentukan oleh peneliti sendiri atau berdasarkan pertimbangan atau kebijaksanaan yang dianggap ahli dalam hal yang diteliti.²⁰ Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan teknik prosentase sebagaimana pendapat Suharsini Arikunto sekedar contoh maka apabila subjeknya sedikit lebih baik diambil seluruhnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 15-20% atau lebih.²¹ Berdasarkan pendapat tersebut, sampel dalam penelitian ini ditentukan sebesar 10% dari total populasi sebanyak

¹⁷ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 1996, hlm 130

¹⁸ Info Medik, *pemerintah kabupaten tanggamus profil RSUD Kota Agung*, tim penyusun, 2016, hlm 13

¹⁹ *ibid*, hlm.104

²⁰ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002

²¹ Suharsini Arikunto, *Op.Cit*, hlm.107

350 orang, sehingga jumlah sampel penelitiannya adalah $350 \times 10\% = 35$ orang. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang sedang dirawat untuk memberikan pendapatnya tentang RSUD Kota Agung.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode *observasi* adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang di selidiki.²² Dalam hal ini, penulis akan melakukan pengamatan dilapangan untuk memperoleh data yang obyektif dan akurat sebagai bukti atau fakta penelitian yang cukup kuat. Dalam penelitian ini yang akan di *observasi* adalah bagaimana kinerja pelayanan yang di berikan RSUD Kota Agung.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Dalam hal ini penulis akan memberikan *kuesioner* kepada responden yang tepat sehingga

²²*Ibid*, hlm. 86

menghasilkan data yang akurat. Responden dalam *kuesioner* ini adalah pasien RSUD Kota Agung untuk mengetahui kinerja pelayanan yang di berikan RSUD Kota Agung.

c. Metode Wawancara

Adalah bentuk komunikasi Verbal atau semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan. Wawancara tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi secara valid dari sumber data dan informasi yang disebutkan di atas, dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara strktur kepada sumber data.²³ Adapun yang menjadi informan adalah bagian humas RSUD Kota Agung berkaitan dengan bahasan. Pada penelitian ini yaitu analisis SWOT terhadap pelayanan pasien di tinjau dari etika kerja Islam.

5. Metode Analisis Data

Untuk kepentingan analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam konsepsi penelitian deskriptif, peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatiannya untuk kemudian digambarkan atau dilukiskan apa adanya.²⁴ Sedangkan pendekatan kualitatif adalah menampilkan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

²³ Baswori dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Renika Cipta, Jakarta, 2008, hlm. 12

²⁴ Nana Sudjana dan Ibrahim, *penelitian dan penelitian pendidikan*, Sinar Baru, Bandung, 1989, hlm.64

tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati.²⁵ yang dipadukan dengan teori kepustakaan yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.²⁶ Kemudian dari semua data yang terkumpul diolah secara sistematis dengan menggunakan pola berpikir deduktif yaitu “pola berpikir” yang berangkat dari pengetahuan yang umum hendak menilai kejadian yang khusus.²⁷

²⁵Suharmi Arikunto, *Op. Cit*, hlm 46

²⁶Musa M dan Titi Nurfitri, *Metodeologi penelitian*, fajar agung, Jakarta, 1988, hlm. 8

²⁷Koentjoroningrat, *metode-metode penelitian masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1986, hlm