

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum

1. Sejarah RSUD Kota Agung

RSUD Kota Agung kabupaten Tanggamus dioperasikan berdasarkan peraturan daerah (perda) kabupaten Tanggamus No.5 tahun 2006 tentang pembentukan rumah sakit umum daerah Kota Agung kabupaten Tanggamus. Lokasi RSUD Kota Agung di jalan Soekarno-Hatta kompleks Islamic center pekan kedamaian kecamatan Kota Agung pusat kabupaten Tanggamus, memiliki luas tanah 57.925 m² dan luas bangunan 5.976 m².

Saat ini RSUD Kota Agung di kepalai oleh Bapak Dr. Dirham Syah Rifa'i sebagai direktur RSUD Kota Agung dan Bapak Taman Prasi Skm.M.K.KK selaku bagian tata usaha. RSUD Kota Agung sendiri mulai beroperasi sejak 9 April 2009. Tujuan di dirikannya RSUD Kota Agung ini adalah memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat, khususnya di Kabupaten Tanggamus.

RSUD Kota Agung sampai dengan Desember 2010 telah memiliki 4 dokter spesialis dasar (spesialis anak, spesialis kandungan, spesialis bedah, spesialis penyakit dalam) , 10 dokter umum dan 1 dokter gigi, sehingga RSUD Kota Agung dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat meliputi :

- a. Pelayanan medis dasar (umum)
- b. Pelayanan medik gigi

- c. Pelayanan spesialistik 4 dasar
- d. Pelayanan penunjang medik

2. Visi dan Misi RSUD Kota Agung

Visi dari RSUD Kota Agung adalah pelayanan kesehatan profesional, mandiri dan berkeadilan. Visi ini merupakan cita-cita dan komitmen RSUD Kota Agung kabupaten Tanggamus periode 2013-2018

Setiap Instansi Pemerintah pasti memiliki misi yang ingin dicapai, misi dari RSUD Kota Agung adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan kesehatan secara tepat, cepat, akurat, dan mudah.
- b. Meningkatkan dan mengembangkankompetensi/profesionalimesum ber daya manusia (SDM) dibidang kesehatan sesuai dengan bidang keahliannya.
- c. Meningkatkan adminstrasi kebijakan kesehatan, sarana dan prasarana rumah sakit.
- d. Meningkatkan dan mengembangkan tata ruang rumah sakit yang berwawasan lingkungan.
- e. Terciptanya iklim kerja yang sehat dan berkeadilan.

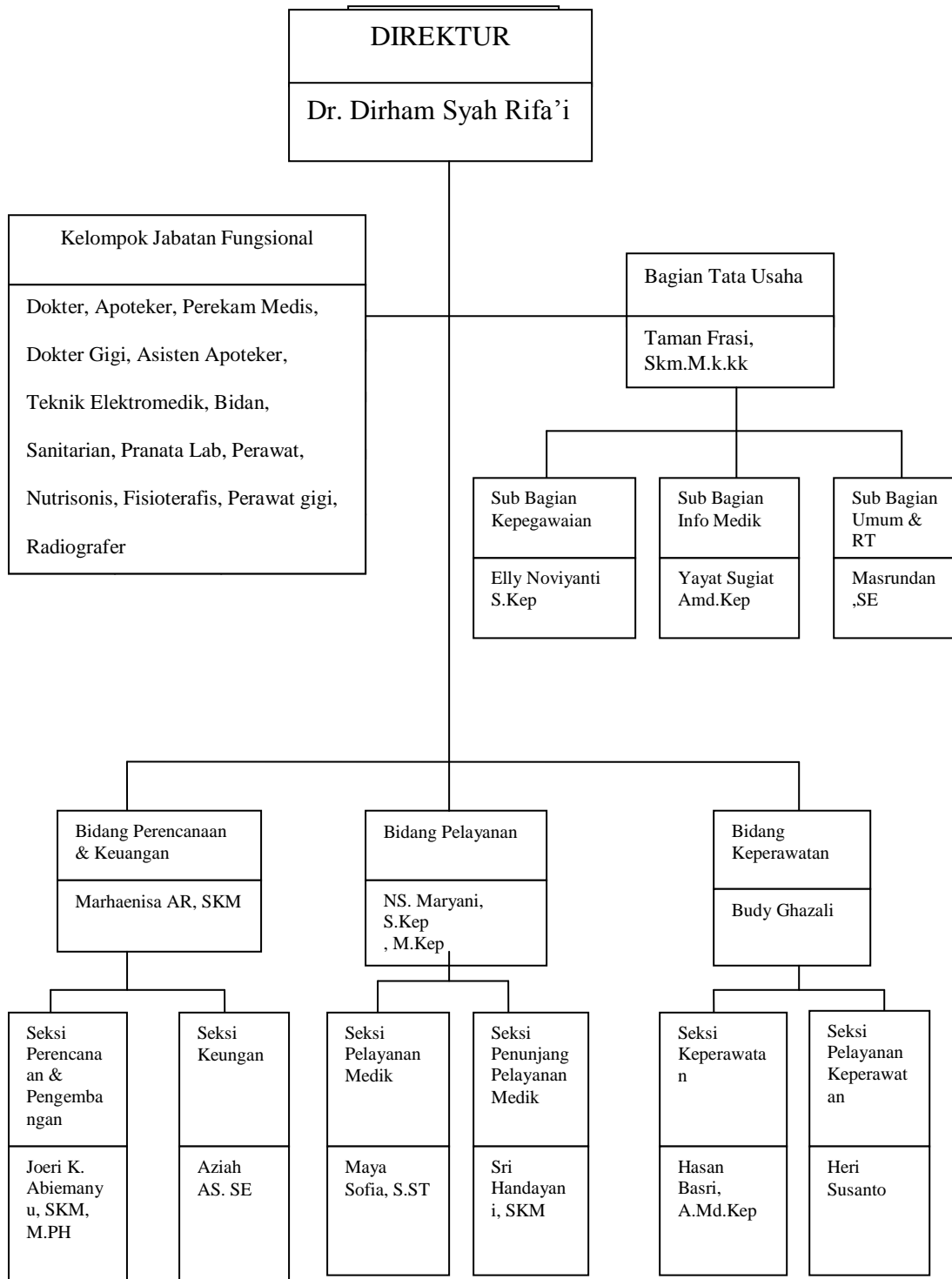
3. Struktur Organisasi RSUD Kota Agung

Untuk menjamin kelancaran kerja suatu Instansi, maka diperlukan adanya struktur pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang secara jelas di dalam suatu Instansi, hal ini dimaksudkan agar dalam suatu kegiatan

Instansi dapat berjalan efektif dan terarah. Berikut adalah struktur organisasi yang ada pada RSUD Kota Agung

Gambar 1

STRUKTUR ORGANISASI RSUD KOTA AGUNG



4. Fasilitas RSUD Kota Agung

Secara umum, fasilitas yang ada di RSUD Kota Agung sudah cukup memadai hal ini dapat dilihat dari kelengkapan alat medis yang menunjang serta terdapat ruang tunggu pasien yang cukup nyaman. Namun dari segi infrastruktur, cenderung kurang terawat dan masih terdapat bangunan lama yang belum direnovasi.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan untuk melihat seberapa besar pengaruh 3 faktor tersebut dalam menentukan jawaban responden dan untuk mendapatkan hasil data yang akurat.

Tabel 5
Jenis Kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin | Responden |
|----|---------------|-----------|
| 1. | Pria | 32 |
| 2. | Wanita | 3 |
| | Total | 35 |

Dari tabel diatas menunjukkan lebih banyak responden berjenis kelamin pria dibandingkan dengan responden berjenis kelamin wanita, karna pasien dan keluarga pasien yang dirawat rata-rata berjenis kelamin pria.

Tabel 6
Usia Responden

| No | Usia | Responden |
|----|-------|-----------|
| 1 | 0-17 | 4 |
| 2 | 17-35 | 16 |
| 3 | 35-65 | 15 |
| | Total | 35 |

Dari tabel diatas menunjukkan responden dengan rata-rata umur 35-65 merupakan responden terbanyak, hal ini menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien yang dirawat merupakan orang dewasa yang berumur antara 35 sampai 65 tahun.

Tabel 7
Jenis Pekerjaan Responden

| No | Jenis Pekerjaan | Responden |
|----|------------------|-----------|
| 1. | Petani | 8 |
| 2. | Pedagang | 7 |
| 3. | PNS | 6 |
| 4. | Wiraswasta | 5 |
| 5. | Karyawan | 4 |
| 6. | Ibu Rumah Tangga | 3 |
| 7. | Nelayan | 2 |
| | Total | 35 |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan mata pencaharian sebagai petani merupakan responden terbanyak, hal ini menunjukkan pasien dan keluarga pasien yang dirawat di RSUD Kota Agung pekerjaannya adalah seorang petani.

C. Deskripsi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Agung

Berikut hasil jawaban responden RSUD Kota Agung melalui quisoner yang dibagikan secara acak oleh peneliti, yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RSUD Kota Agung tersebut. Hasil jawaban responden dibuat oleh peneliti dalam bentuk presentase pada setiap indicator kinerja pelayanan. Sehingga diharapkan pembaca dapat mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Agung melalui presentase yang dibuat tersebut.

Tabel 8
Indikator Pelayanan yang Kondusif

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|--------------|----|--------------|----|-------------|----|--------------|-----|--------------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 1 | 12 | 34,3% | 2 | 5,7% | 0 | 0 | 4 | 11,4% | 17 | 48,6% | 35 |
| 2 | 15 | 42,8% | 4 | 11,4% | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 45,7% | 35 |
| 3 | 14 | 40% | 8 | 22,8% | 0 | 0 | 3 | 8,6% | 10 | 28,6% | 35 |
| 5 | 8 | 22,8% | 9 | 25,7% | 1 | 2,8% | 7 | 20% | 9 | 25,7% | 35 |
| 22 | 10 | 28,6% | 10 | 28,6% | 0 | 0 | 8 | 22,8% | 7 | 20% | 35 |
| 24 | 12 | 34,3% | 8 | 22,8% | 0 | 0 | 8 | 22,8% | 7 | 20% | 35 |
| Rata-rata | | 33,8% | | 19,5% | | 0,5% | | 14,3% | | 31,4% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden memilih butir pernyataan nomor 2 yaitu Rumah Sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, WC dan air yang mencukupi sebagai bentuk pelayanan yang paling memuaskan, hal ini dapat dilihat dari persentase responden pada tabel diatas. Sedangkan untuk

pernyataan nomor 1 yaitu bangunan Rumah Sakit terlihat indah dan bersih responden sangat tidak puas dikarenakan kondisi bangunan yang kurang terawat.

Tabel 9

Indikator Kedisiplinan

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|--------------|---|--------------|----|-------------|----|--------------|-----|--------------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 6 | 13 | 37,1% | 6 | 17,1% | 1 | 2,8% | 9 | 25,7% | 6 | 17,1% | 35 |
| 13 | 13 | 37,1% | 3 | 8,6% | 1 | 2,8% | 7 | 20% | 11 | 31,4% | 35 |
| 20 | 12 | 34,3% | 5 | 14,3% | 0 | 0 | 9 | 25,7% | 9 | 25,7% | 35 |
| 25 | 12 | 34,3% | 8 | 22,8% | 0 | 0 | 8 | 22,8% | 7 | 20% | 35 |
| Rata-rata | | 35,7% | | 15,7% | | 1,4% | | 23,5% | | 23,5% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan indikator kedisiplinan yang ada di RSUD Kota Agung. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas responden yang memilih pernyataan sangat puas persentasenya cukup tinggi.

Tabel 10

Indikator Tanggung Jawab

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|--------------|----|------------|----|-------------|----|--------------|-----|--------------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 8 | 9 | 25,7% | 12 | 34,3% | 3 | 8,6% | 0 | 0 | 11 | 31,4% | 35 |
| 14 | 16 | 45,7% | 3 | 8,6% | 1 | 2,8% | 7 | 20% | 8 | 22,8% | 35 |
| 15 | 9 | 25,7% | 6 | 17,1% | 1 | 2,8% | 7 | 20% | 12 | 34,3% | 35 |
| Rata-rata | | 32,4% | | 20% | | 4,7% | | 13,3% | | 29,5% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan nomor 14, yaitu tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan sangat dibutuhkan oleh pasien mengingat informasi tersebut dapat mencegah kemungkinan terburuk yang akan terjadi. Tetapi, pernyataan nomor 15 mengenai tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan mendapat respon buruk dari para responden, hal ini dikarenakan banyaknya pasien sehingga perawat tidak sempat menjelaskan secara rinci tindakan medis yang akan dilakukan.

Tabel 11

Indikator Kecepatan dan Ketepatan Waktu

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|------------|---|------------|----|-------------|----|------------|-----|--------------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 11 | 14 | 40% | 7 | 20% | 1 | 2,8% | 7 | 20% | 6 | 17,1% | 35 |
| 19 | 12 | 34,3% | 4 | 11,4% | 2 | 5,7% | 6 | 17,1% | 11 | 31,4% | 35 |
| Rata-rata | | 37% | | 16% | | 4,2% | | 19% | | 24,2% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tenaga medis di RSUD Kota Agung sudah memberikan pelayanan yang baik dan cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Hal ini dapat dilihat dari persentase tentang pernyataan mengenai indikator kecepatan dan ketepatan waktu memperoleh persentase yang cukup tinggi.

Tabel 12

Indikator Keramahan dan Kesopanan

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total 1 |
|------------------|-------------------|--------------|---|--------------|----|-------------|----|--------------|-----|--------------|------------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 10 | 13 | 37,1% | 6 | 17,1% | 1 | 2,8% | 2 | 5,7% | 13 | 37,1% | 35 |
| 16 | 10 | 28,6% | 8 | 22,8% | 2 | 5,7% | 9 | 25,7% | 6 | 17,1% | 35 |
| 18 | 8 | 22,8% | 8 | 22,8% | 0 | 0 | 11 | 31,4% | 8 | 22,8% | 35 |
| Rata-rata | | 29,5% | | 20,9% | | 2,8% | | 20,9% | | 25,7% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tenaga medis di RSUD Kota Agung dalam memberikan pelayanannya sudah berlaku sopan dan bersikap ramah. Hal ini dapat dilihat dari persentase tentang pernyataan mengenai indikator keramahan dan kesopanan memperoleh persentase yang cukup tinggi. Pada butir pernyataan nomor 10 mengenai perawat dalam melayani pasien bersikap sopan dan ramah memiliki persentase yang sama antara jawaban sangat puas dan sangat tidak puas, hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanannya tenaga medis merasa pasien ramai dan selalu bertanya sehingga tenaga medis

memberikan jawaban seadanya. Namun secara keseluruhan tenaga medis yang ada sudah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.

Tabel 13

Indikator Berhubungan Baik dengan Pelanggan atau Pasien

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|--------------|----|--------------|----|-------------|----|---------------|-----|--------------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 7 | 16 | 45,7% | 8 | 22,8% | 1 | 2,8% | 5 | 14,3% | 5 | 14,3% | 35 |
| 9 | 10 | 28,6% | 10 | 28,6% | 1 | 2,8% | 5 | 14,3% | 9 | 25,7% | 35 |
| 12 | 13 | 37,1% | 8 | 22,8% | 1 | 2,8% | 10 | 28,6% | 3 | 8,6% | 35 |
| Rata-rata | | 37,1% | | 24,7% | | 2,8% | | 19,07% | | 16,2% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tenaga medis di RSUD Kota Agung sudah memberikan pelayanan yang baik dalam menjalin hubungan dengan pasien. Hal ini dapat dilihat dari persentase tentang pernyataan mengenai indikator berhubungan baik dengan pelanggan atau pasien memperoleh persentase yang cukup tinggi. Tenaga medis di RSUD Kota Agung dalam memberikan pelayanannya selalu menjalin komunikasi terlebih dahulu dengan pasien dan selalu mendengarkan keluhan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Tabel 14

Indikator Kecekatan

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|------------|---|--------------|----|-------------|----|--------------|-----|--------------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 17 | 14 | 40% | 9 | 25,7% | 0 | 0 | 4 | 11,4% | 8 | 22,8% | 35 |
| 21 | 16 | 45,7% | 3 | 8,6% | 1 | 2,8% | 3 | 8,6% | 12 | 34,3% | 35 |
| 23 | 12 | 34,3% | 5 | 14,3% | 0 | 0 | 4 | 11,4% | 14 | 40% | 35 |
| Rata-rata | | 40% | | 16,2% | | 0,9% | | 10,5% | | 32,4% | |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tenaga medis di RSUD Kota Agung sudah memberikan pelayanan yang cekatan dalam melayani pasien. Hal ini dapat dilihat dari persentase mengenai indikator kecekatan memperoleh persentase yang cukup

tinggi. Dalam memberikan pelayanannya, tenaga medis yang ada di RSUD Kota Agung selalu tanggap melayani pasien dan juga dokter yang ada memiliki pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit pasien cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.

Tabel 15

Indikator Penampilan

| Pertanyaan No | Deskripsi jawaban | | | | | | | | | | Total |
|------------------|-------------------|-------|---|-----|----|---|----|-------|-----|-------|-------|
| | SP | % | P | % | CP | % | TP | % | STP | % | |
| 4 | 16 | 45,7% | 7 | 20% | 0 | 0 | 6 | 17,1% | 6 | 17,1% | 35 |

Sumber: Data diolah 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tenaga medis di RSUD Kota Agung sudah berpenampilan baik, rapi, dan bersih. Dalam memberikan pelayanannya, tenaga medis yang ada di RSUD Kota Agung selalu berpenampilan rapi dan bersih sehingga pasien merasa nyaman ketika melakukan komunikasi dengan tenaga medis.

Dari seluruh tabel deskripsi jawaban responden diatas, menunjukkan bahwa pada setiap indikator kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Agung, rata-rata responden merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Agung terhadap pasien bisa di klasifikasikan baik.