

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Analisis SWOT terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Kota Agung

Analisis SWOT adalah analisis yang mengedepankan 4 aspek yaitu :*Strength*, *Weakness*, *Oppurtunity*, dan *Threats* dalam menjalankan management strateginya. Apabila dilihat dari aspek pertama yaitu :

1. *Strength*.

Pengertian dari *strength* dalam analisis SWOT adalah kekuatan atau kelebihan yang ada dalam suatu perusahaan atau organiasasi yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan strategis, yang menjadi *strength*(kekuatan) yang terdapat pada RSUD Kota Agung berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Maryani selaku kepala bidang pelayanan medik adalah tersedianya 6 poli spesialis yaitu poli kebidanan, poli anak, poli penyakit dalam, poli ortopedi, poli radiologi, poli bedah.

Yang mana dari setiap poli tersebut memiliki dokter spesialis yang berkompeten dalam bidangnya masing-masing, poli kebidanan itu sendiri memiliki 3 orang dokter spesialis kandungan (*obgyn*), poli anak memiliki 2 orang dokter spesialis anak, poli penyakit dalam memiliki 2 orang dokter spesialis penyakit dalam, poli ortopedi memiliki 3 orang dokter spesialis ortopedi, poli radiologi memiliki 2 orang dokter spesialis radiologi, dan poli bedah memiliki 2 orang dokter spesialis bedah. Poli-poli tersebut yang

menjadi penunjang di RSUD Kota Agung untuk memberikan pelayanan medik yang sesuai dengan standar Depkes RI. Hal ini juga dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas terhadap tenaga medis dan alat-alat medis yang lengkap dengan persentase sebanyak 28,6%

Selain itu kekuatan yang dimiliki oleh RSUD Kota Agung yang lain adalah :

- a. RSUD Kota Agung memiliki sarana medis yang lengkap dan obat-obatan yang memadai sehingga menunjang dalam memberikan pelayanan yang optimal.
- b. Perawat memberikan waktu pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas dengan presentase 45,7%
- c. Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang puas dengan presentase 34,3%
- d. Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas dengan presentase 28,6%
- e. Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas dengan presentase 37,1%

- f. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas dengan presentase 28,6%
- g. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit pasien cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas dengan presentase 45,7%
- h. Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang sangat puas dengan presentase 37,1%

2. *Weakness*

Pengertian dari *weakness* dalam analisis SWOT adalah kelemahan yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan strategi, yang menjadi *weakness* (kekurangan) pada RSUD Kota Agung Melalui hasil wawancara dengan Ibu Maryani selaku Kabid Yanmed di RSUD Kota Agung, kurangnya kedisiplinan yang sesuai dengan standar Depkes misalnya dalam pelayanan yang seharusnya pasien menunggu 30 menit namun karena kendala pada tim medis yang disebabkan oleh jarak tempuh dokter spesialis yang jauh dari RSUD Kota Agung sehingga waktu tunggu pasien sering kali bergeser dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga dapat dilihat dari jawaban responden yang kurang puas dengan kecepatan dan

ketepatan waktu yang diberikan tenaga medis dengan persentase sebanyak 24,2%

Selain itu kelemahan yang dimiliki oleh RSUD Kota Agung adalah:

- a. Terdapat bangunan yang belum selesai dibangun sehingga belum dapat digunakan secara optimal mengingat banyaknya pasien yang datang ke RSUD Kota Agung.
- b. Jumlah ambulance di RSUD Kota Agung kurang memadai dalam melayani seluruh pasien.
- c. Bangunan RS Kota Agung terlihat kuno, dengan cat dan warna bangunan yang sudah usang dan jelek.
- d. Tenaga medis kurang cekatan dalam memberikan pelayanan medis, hal ini disebabkan jarak tempuh dokter ke rumah sakit cukup jauh.

3. *Opportunity*

Pengertian dari *opportunity* dalam analisis SWOT adalah peluang yang ada untuk suatu organisasi atau perusahaan yang bisa menjadi kesempatan bagi perusahaan atau organisasi tersebut lebih berkembang. Melalui wawancara yang telah dilakukan, peluang untuk RSUD Kota Agung sendiri adalah adanya kerja sama dengan BPJS sehingga masyarakat lebih memilih untuk berobat di RSUD Kota Agung dikarenakan biaya berobat yang bisa ditanggung oleh pihak BPJS tersebut. Sehingga menciptakan peluang untuk RSUD Kota Agung memiliki banyak pasien yang berobat disana.

Selain itu peluang untuk RSUD Kota Agung sendiri adalah RSUD Kota Agung merupakan rumah sakit umum daerah satu-satunya di Kabupaten Tanggamus, sehingga RSUD Kota Agung menjadi salah satu prioritas sarana kesehatan masyarakat yang diutamakan oleh pemerintah setempat.

4. *Threats*

Pengertian dari *threats* dalam analisis SWOT adalah ancaman yang berasal dari faktor eksternal yang berpotensi untuk menjadi penghambat bagi keberlangsungan organisasi atau perusahaan tersebut.

Melalui wawancara yang telah dilakukan, ancaman untuk RSUD Kota Agung sendiri adalah adanya Rumah Sakit swasta yang juga sudah bekerja sama dengan BPJS sehingga RSUD Kota Agung harus membagi peluang dengan Rumah Sakit swasta tersebut, dengan adanya ancaman tersebut sehingga RSUD Kota Agung harus meningkatkan kualitas kinerja pelayanan agar pasien tetap memilih berobat di RSUD Kota Agung.

Selain itu ancaman yang dimiliki oleh RSUD Kota Agung adalah:

- a. Selain RSUD Kota Agung, di Kabupaten Tanggamus juga berdiri sebuah Rumah Sakit Swasta yang juga beroperasi.
- b. Rumah Sakit Swasta tersebut memiliki bangunan yang jauh lebih bagus dan baru. Sehingga RS Swasta lebih terlihat bersih dan nyaman. Hal demikian dikhawatirkan akan banyak masyarakat yang memilih berobat di Rumah Sakit Swasta tersebut.

- c. Letak Rumah Sakit Swasta yang berada tepat dipinggir jalan, beda halnya dengan RSUD Kota Agung yang terletak diperkebunan. Hal demikian juga dikhawatirkan juga menjadi ancaman untuk RSUD Kota Agung mengingat akses ke RS Swasta lebih terjangkau dari pada RSUD Kota Agung sendiri.

Dari penjabaran diatas maka dapat dibuat sebuah matrik SWOT, yang digunakan sebagai alat pencocokan yang penting yang membantu dalam mengembangkan 4 jenis strategi, yaitu strategi SO (kekuatan peluang), strategi WO (kelemahan peluang), strategi ST (kekuatan ancaman), dan strategi WT (kelemahan ancaman). Adapun matrik SWOT disajikan dalam bentuk berikut :

Tabel 16
Matrik SWOT RSUD Kota Agung

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
1.Tersedianya 6 Poli klinik dengan Dokter Spesialis di setiap polinya di RSUD Kota Agung.	1.kurangnya kedisiplinan yang sesuai dengan standar Depkes misalnya dalam pelayanan yang seharusnya
2.RSUD Kota Agung memiliki sarana medis yang lengkap dan obat-obatan yang memadai sehingga menunjang dalam memberikan pelayanan yang optimal.	pasien menunggu 30 menit namun karena kendala pada tim medis yang disebabkan oleh jarak tempuh dokter spesialis yang jauh dari RSUD Kota Agung sehingga waktu tunggu pasien
3.RSUD Kota Agung memiliki tenaga	sering kali bergeser dari waktu yang

<p>medis yang berkompenten, bekerjasama, membantu dan melayani pasien dengan hati-hati dan teliti, serta mau mendengar keluhan dan memberikan solusi terhadap pasien.</p>	<p>telah ditentukan.</p> <p>2.Terdapat bangunan yang belum selesai dibangun sehingga belum dapat digunakan secara optimal mengingat banyaknya pasien yang datang ke RSUD Kota Agung.</p> <p>3.Jumlah ambulance di RSUD Kota Agung kurang memadai dalam melayani seluruh pasien.</p> <p>4.Bangunan RS Kota Agung terlihat kuno dengan cat dan warna bangunan yang terlihat usang dan sudah jelek.</p>
<p>Peluang (O)</p> <p>1.RSUD Kota Agung sudah bekerjasama dengan BPJS.</p> <p>2.RSUD Kota Agung merupakan rumah sakit umum daerah satu-satunya di Kabupaten Tanggamus, sehingga RSUD Kota Agung menjadi salah satu prioritas dalam sarana kesehatan masyarakat yang diutamakan oleh pemerintah setempat.</p>	<p>Ancaman (T)</p> <p>1.Selain RSUD Kota Agung, di Kabupaten Tanggamus juga berdiri sebuah Rumah Sakit Swasta yang juga beroperasi.</p> <p>2.RS Swasta juga sudah bekerjasama dengan BPJS.</p> <p>3.Rumah Sakit Swasta tersebut memiliki bangunan yang jauh lebih bagus dan baru. Sehingga RS Swasta lebih terlihat bersih dan nyaman. Hal</p>

	<p>demikian dikhawatirkan akan banyak masyarakat yang memilih berobat di Rumah Sakit Swasta tersebut.</p> <p>4.Letak Rumah Sakit Swasta yang berada tepat dipinggir jalan, beda halnya dengan RSUD Kota Agung yang terletak diperkebunan. Hal demikian juga dikhawatirkan juga menjadi ancaman untuk RSUD Kota Agung mengingat akses ke RS Swasta lebih terjangkau dari pada RSUD Kota Agung sendiri.</p>
<p>Strategi SO</p> <p>1.Menambah poli klinik yang ada dengan dokter spesialis yang mumpuni dibidangnya. (S1,O2)</p> <p>2.Memperlengkap peralatan medis dan obat-obatan yang sudah ada di RSUD Kota Agung. (S3,O2)</p>	<p>Strategi WO</p> <p>1.Melakukan perbaikan gedung, pengecatan ulang, memperbaiki bangunan dan bagian yang sudah rusak, dan memperbaiki pagar dan penjagaan di sekeliling gedung RSUD Kota Agung. (W4, W5, O2)</p> <p>2.Menambah armada ambulance yang beroperasi untuk melayani kebutuhan pasien. (W3, O2)</p>

Strategi ST	Strategi WT
<p>1.Menambah poli klinik yang ada dengan dokter spesialis yang mumpuni dibidangnya. (S1, T1,T2)</p> <p>2.Memperlengkap peralatan medis dan obat-obatan yang sudah ada di RSUD Kota Agung. (S3,T1,T2)</p> <p>3.Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Kota Agung, tim medis lebih cekatan dan lebih profesional dalam melayani pasien. (S5,T2)</p>	<p>1.Melakukan perbaikan gedung, pengecatan ulang, memperbaiki bangunan dan bagian yang sudah rusak, dan memperbaiki pagar dan penjagaan di sekeliling gedung RSUD Kota Agung.(W4,W5,T3)</p> <p>2.Meningkatan ke disiplinian seluruh tenaga medis, dengan berada ditempat praktek atau poli klinik sesuai dengan jam praktek yang sudah ditetapkan oleh RSUD Kota Agung terebut. (W1, T1, T2)</p>

Setelah dilakukan pencocokan melalui matrik diatas, RSUD Kota Agung sudah cukup baik memberikan pelayanan terhadap pasien. Namun ada beberapa strategi yang harus dilakukan atau diterapkan oleh RSUD Kota Agung agar mampu bersaing dengan Rumah Sakit Swasta yang juga berdiri didaerah Tanggamus tersebut. Strategi-strategi diatas diambil oleh RSUD Kota Agung, agar RSUD Kota Agung tetap mampu menjadi Rumah Sakit Pilihan masyarakat di antara Rumah Sakit Swasta yang ada di daerah Tanggamus.

Salah satu strategi yang harus dilakukan oleh RSUD Kota Agung adalah dengan memaksimalkan kinerja dan mendisiplinkan seluruh tim medis yang ada, memperbaiki kondisi dan bangunan Rumah Sakit. sehingga diharapkan masyarakat akan lebih nyaman untuk berobat ke RSUD Kota Agung di samping banyaknya ancaman yang ada di RSUD Kota Agung.

B. Analisis Kinerja Pelayanan RSUD Kota Agung Menurut Etika Kerja Islam

Pada dasarnya pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan oranglain sesuai dengan haknya, dengan pengertian lain agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Seperti halnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah Rumah sakit adalah suatu aspek yang penting untuk diperhatikan. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh seluruh tim medis dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit.

Tim medis dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tim medis. Sama halnya dengan yg diterapkan oleh RSUD Kota Agung, guna memuaskan para pasiennya, mereka senantiasa meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan. Sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yg diberikan. Pada RSUD Kota Agung tersebut juga telah memiliki

bentuk pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien guna menunjang meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan, diartikan : Pelayanan Medis Dasar (Umum), Pelayanan Medik Gigi, Pelayanan Spesialistik 4 Dasar, dan Pelayanan Penunjang Medik. Didalam memberikan sebuah pelayanan seorang tim medis juga harus tetap memperhatikan aturan-aturan pelayanan sesuai dengan kode etik dalam dunia kesehatan. Di dalam islam, seluruh perbuatan manusia pada dasarnya terikat dengan aturan-aturan dari Allah sebagai pencipta dan pengatur. Perbuatan ini meliputi seluruh aktivitas nya termasuk ketika dia menjalankan pekerjaannya. Didalam situasi seperti ini dibutuhkan sebuah etika, islam telah menyerukan urgensi etika bagi aktivitas kerja. Islam merupakan sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh. Etika kerja islam sendiri merupakan harapan perilaku yang berpengaruh pada hubungan kerja. Hal ini termasuk usaha, dedikasi, kerja sama, tanggung jawab, hubungan social, dan kreativitas. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di RSUD Kota Agung, penulis mendapati bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap pasien telah sesuai dengan etika kerja Islam. Nilai-nilai etikaislam yang telah di terapkan oleh RSUD Kota Agung antarlain:

1. Bekerja Sampai Tuntas

Hal ini terlihat dari dokter dan tenaga tim medis yang lain mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita setiap pasiennya serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. Seluruh tim medis memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada setiap pasiennya,

dan memberikan pelayanan penuh dengan mengontrol setiap pasien yang dirawat di RSUD Kota Agung.

2. Bekerja dengan Jujur

Hal ini terlihat dari setiap tim medis akan melakukan suatu tindakan medis, sebelumnya akan menerangkan dahulu tindakan apa saja yang akan dilakukan, kemudian tim medis akan memberitahu jenis penyakit secara lengkap kepada pasien, transparansi dan memberitahu cara perawatan dan cara minum obat. Dalam memberikan pelayanan tim medis juga tidak memungut biaya secara internal individu kecuali biaya yang memang dibebankan kepada setiap pasien yang berobat.

3. Bekerja dengan Kelompok

Hal ini dapat terlihat dengan seluruh manajemen yang ada di RSUD Kota Agung dari petugas keamanan yang terdiri dari beberapa karyawan, petugas kebersihan, resepsionis, perawat hingga dokter bekerja secara tim, seluruh tenaga medis dan petugas lainnya, tidak segan untuk membantu jika pasien mengalami suatu permasalahan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

4. Bekerja Keras

Hal ini dapat terlihat dengan tenaga medis di RSUD Kota Agung memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan, memberikan tindakan secara tepat dan cepat, dan bersifat cekatan ketika pasien membutuhkan pertolongan medis yang mendesak. Seluruh tim medis RSUD Kota Agung bekerja selama

24 Jam untuk seluruh pasiennya, demi memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal, dan bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.

5. Bekerja Sebagai Bentuk Pelayanan

Hal ini dapat terlihat dengan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. Dalam melayani setiap pasien seluruh tenaga medis bersikap sopan dan ramah. Menyediakan obat-obatan, alat-alat medis yang lengkap guna menunjang pelayanan yang diberikan. Petugas keamanan mengupayakan kebersihan lingkungan Rumah Sakit demi terciptanya kenyamanan pasien.

Dari uraian diatas, kinerja pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan 5 etika kerja yang dilakukan Rasulullah SAW yang juga sudah diterapkan atau dilakukan di RSUD Kota Agung. Sehingga pelayanan yang diberikan di RSUD Kota Agung sudah sesuai dengan etika kerja islam.