

BAB III

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya berkaitan dengan judul skripsi “Kinerja Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Umum daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya”, maka penulis akan melakukan analisis terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam bab ini, akan dikemukakan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan melalui penyebaran angket kepada responden yang terdiri dari keluarga pasien pengguna pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat sebanyak 30 responden, wawancara dengan beberapa pihak yang terkait seperti Direktur Rumah Sakit dalam hal ini digantikan oleh Tata Usaha Rumah sakit, Kepala Bagian Keperawatan Rumah Sakit, beberapa orang pasien, Perawat Rumah Sakit, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya serta pengamatan langsung penulis yang didukung data-data dari literatur yang dapat membantu dalam menganalisis data yang diperoleh.

A. Analisis Responden

1. Deskripsi Responden

Dalam Penelitian ini, penulis melakukan penelitian tentang persepsi keluarga pasien dan keluarga pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh,

dengan sampel sebanyak 30 orang yang di ambil secara acak dari keseluruhan Populasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat endidikan formal.

Tabel 3.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Pria	11	36,67
Wanita	19	63,33
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Berdasarkan tabel III.1 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 responden pada Rumah Sakit Umum daerah Sungai Dareh, Kabupater. Dharmasraya yang di ambil sebagai sampel, 11 orang atau 36,67 % berjenis kelamin pria, dan 19 orang atau 63,33 % berjenis kelamin wanita

Tabel 3.2
Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	%
19 – 25 tahun	9	30,0
26 – 30 tahun	9	30,0
31 – 35 tahun	4	13,3
36 – 40 tahun	1	3,34
41 – 45 tahun	3	10,0
50 tahun ke atas	4	13,3
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Berdasarkan tabel III.2 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden pada Rumah Sakit Umum daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya yang di ambil sebagai sampel, 9 orang atau 30,0 % berusia di antara 19 sampai dengan 25 tahun, 9 orang atau 30,0 % berusia 26 sampai dengan 30 tahun, 4 orang atau 13,3 % berusia 31

sampai 35 tahun, 1 orang atau 3,34 % berusia dari 36 sampai 40 tahun, 3 orang atau 10,0 % berusia 41 sampai 45 tahun, 4 orang atau 13,3 % berusia di atas 50 tahun.

Tabel 3.3
Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	6	20,0
Wirawasta	4	13,3
Tani	5	16,7
Lain-lain	11	36,7
Tidak ada pekerjaan	4	13,3
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Berdasarkan tabel III.3 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden pada Rumah Sakit Umum daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya yang di ambil sebagai sampel, 6 orang atau 20,0 % bekerja sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS), 4 orang atau 13,3 % bekerja sebagai wiraswsata, 5 orang atau 16,7 % bekerja sebagai tani, 11 orang atau 36,7 % mempunyai pekerjaan lainnya, dan 4 orang atau 13,3 % tidak memiliki pekerjaan.

Tabel 3.4
Responden Menurut Tingkat Pendidikan Formal

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	5	16,6
SLTP	10	33,3
SLTA	6	20,0
D.1	2	6,7
D.2	2	6,7
D.3	3	10,0
Sarjana	2	6,7
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer yang di olah

Berdasarkan tabel III.4 di atas dapat dilihat bahwa dari 30 orang responden pada Rumah Sakit Umum daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya yang di ambil sebagai sampel, 5 orang atau 16,6 % berpendidikan SD, 10 orang atau 33,3 % berpendidikan SLTP, 6 orang atau 20,0 % berpendidikan SLTA, 2 atau 6,7 % orang berpendidikan D 1, 2 orang atau 6,7 % berpendidikan D 2, 3 orang atau 10,0 % berpendidikan D 3 dan 2 orang atau 6,7 %berpendidikan Sarjana.

2. Analisa Data Variabel

a. Aspek Produktifitas (*Productivity*)

Tabel 3.5
Kepercayaan Pasien Terhadap Rumah Sakit

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	1	3,3
Baik	14	46,7
Cukup Baik	12	40,0
Kurang baik	3	10,0
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.5 di atas tentang Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 1 orang atau 3,3 % menyatakan sangat baik, 14 orang atau 46,7 % menyatakan baik, 12 orang atau 40,0 % meyatakan cukup baik,3 orang atau 10,0 % menyatakan tidak baik.Dengan demikian menunjukkan bahwa Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit mempunyai kecendrungan kualitas baik.

Hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat yang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Pada tahun 2003 s/d 2005 terhitung 7.868 jiwa.

Tabel 3.6
Besar Biaya Yang Dikeluarkan Pasien

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	1	3,3
Baik	11	36,7
Cukup Baik	6	20,0
Kurang baik	12	40,0
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.7 di atas tentang besar biaya yang di keluarkan pasien, dapat dilihat sebanyak 1 orang atau 3,3 % menyatakan sangat baik, 11 orang atau 36,7 % menyatakan baik, 6 orang atau 20,0 % menyatakan cukup baik, 12 orang atau 40,0 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian besar biaya yang di keluarkan pasien tidak sesuai dengan apa yang di terima pasien.

Masyarakat umumnya terutama masyarakat golongan menengah ke bawah selalu merasa keberatan jika menyangkut dalam biaya pengobatan. Hasil wawancara peneliti dengan petugas Rumah Sakit, dalam hal ini pihak rumah sakit dan Pemerintah Daerah sudah mengatasi masalah ini dengan pengobatan gratis bagi masyarakat golongan ekonomi lemah. Dan yang sedang di usahakan sekarang adalah pengobatan gratis bagi masyarakat yang sudah lanjut usia.

Hasil dari pengamatan langsung peneliti, biaya berobat di rumah sakit ini sudah cukup baik, terbukti dari rincian biaya pemeriksaan dan pengobatan.

- Harga karcis : Rp 5.000
- Periksa di Laboratorium : Rp. 20.000
- Periksa di Radiologi : Rp. 25.000
- Harga Karcis UGD : Rp. 7.000
- Tindakan UGD : Rp. 4.500
- Tindakan Dokter umum : Rp 15.000
- Tindakan Dokter Spesialis: Rp. 25.000
- Biaya Ruang Inap VIP : Rp.100.000
- Biaya Ruang Inap : Rp. 40.000
- Biaya Visite : Rp. 40.00

b. Aspek Kualitas (Quality of service)

Tabel 3.7
Kemudahan Dalam Mengurus Kepentingan

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	13	43,3
Cukup Baik	10	33,3
Kurang baik	5	16,7
Buruk	2	6,7
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.8 di atas tentang kemudahan dalam mengurus kepentingan, dapat dilihat sebanyak 13 orang atau 43,3 % menyatakan baik, 10 orang atau 33,3 % menyatakan cukup baik, 5 orang atau 16,7 % menyatakan tidak baik, 2 orang atau 6,7 % menyatakan sangat tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengurus kepentingan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh mempunyai kecendrungan kualitas yang baik.

Hal tersebut di perkuat berdasarkan hasil wawancara dengan seorang keluarga pasien rawat inap.³²

“Dalam mengurus kepentingan di Rumah sakit ini, saya tidak terlalu sulit untuk mendapatkan berbagai macam informasi. Bahkan setelah saya mendaftarkan di bagian pendaftaran saya langsung mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang saya butuhkan.”

Tabel 3.8
Kenyamanan Ruang Opname dan Ruang Tunggu

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	6	20,0
Cukup Baik	9	30,0
Kurang baik	14	46,7
Buruk	1	3,3
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.9 di atas tentang kenyamanan ruang opname dan ruang tunggu, dapat dilihat sebanyak 6 orang atau 20,0 % menyatakan baik, 9 orang atau 30,0 % menyatakan cukup baik, 14 orang atau 46,7 % menyatakan tidak baik, 1 orang atau 3,3 % menyatakan sangat tidak baik.

³² Hasil wawancara dengan salah seorang keluarga pasien Hj.Asnimar di ruang VIP

Dengan demikian menunjukkan bahwa kenyamanan ruang Opname dan ruang tunggu Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas tidak baik. Hal ini di dukung oleh hasil wawancara dengan Keluarga pasien rawat inap di ruangan Interne dan satu orang pasien rawat jalan di Poloklinik.³³

“ Saya merasa rumah sakit ini belum memenuhi standar kenyamanan untuk pasien, buktinya saja di ruangan ini. Saya sering kali di hadapkan dengan persoalan air, air di kamar mandi ini sering kali tidak ada. Jangankan untuk mandi, untuk berwhudu’ saja saya harus mencari air keruangan lain atau saya minta di kamar perawatnya.”

“ Ini kunjungan saya yang pertama kali ke rumah sakit ini, saya lihat rumah sakit ini harus ada pembangunan lagi. Yang bisa memberikan kenyamanan pengunjung ke rumah sakit ini, setidaknya menyediakan tempat duduk yang anyak untuk pasien. Sehingga saya dan asien yang lainnya tidak menunggu giliran saya di periksa sambil berdiri

Tabel 3.9
Kelengkapan Peralatan Medis

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	5	16,7
Cukup Baik	12	40,0
Kurang baik	10	33,3
Buruk	3	10,0
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer yang di olah

Dari tabel III.10 di atas tentang kelengkapan peralatan medis, dapat dilihat sebanyak 5 orang atau 16,7 % menyatakan baik, 12 orang atau 40,0 % menyatakan cukup baik, 10 orang atau 33,3 % menyatakan tidak baik, 3 orang atau 10,0 % menyatakan sangat tidak baik. Dengan demikian

³³ Hasil wawancara dengan keluarga pasien rawat inap Jefri & Efriani (pasien rawat jalan)

menunjukkan bahwa kelengkapan peralatan medis Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya berkualitas cukup baik. Ini di dukung oleh data yang saya peroleh dari Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.³⁴

“Peralatan yang masih di butuhkan oleh rumah sakit ini adalah, peralatan bedah THT, Gas Analyzer, Hematologie Cell Counter, Mammography dan USG.”

Tabel 3.10
Kualitas Tenaga Medis

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	8	26,7
Cukup Baik	14	46,6
Kurang baik	8	16,7
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.11 di atas tentang kulaitas tenaga medis, dapat dilihat sebanyak 8 orang atau 26,7 % menyatakan baik, 14 orang atau 46,6 % menyatakan cukup baik, 8 orang atau 16,7 % menyatakan tidak baik,. Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas tenaga medis Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya berkualitas cukup baik.

Selain Peralatan medis sebagai juru kunci di sebuah rumah sakit, Tenaga medis merupakan unsur terenting dan yang membuat masyarakat percaya dan yakin atas rumah sakit tersebut. Hal tersebut di perkuat Berdasarkan wawancara yang di lakukan peneliti dengan Kepala Tata Usaha Rumah Sakit.

³⁴ Data tertulis dari Kantor Pusat Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten dharmasraya.

“Bahwa rumah sakit ini masih membutuhkan tenaga medis lainnya yang ahli. Seperti Spesialis Syaraf, Spesialis Jiwa, Spesialis Kulit/Kelamin, Spesialis THT, Spesialis Patologi Klinis, dan Spesialis Radiologi.”

Tabel 3.11
Kebersihan Lingkungan dan Ruangan Rumah Sakit

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	3	10,0
Cukup Baik	8	26,7
Kurang baik	19	63,3
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.12 di atas tentang kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 3 orang atau 10,0 % menyatakan baik, 8 orang atau 26,7 % menyatakan cukup baik, 19 orang atau 63,3 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan dan ruangan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas tidak baik.

Menurut peneliti dan berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rumah Sakit ini.³⁵

“ Kalau saya lihat rumah sakit ini belum bisa di katakan bersih, karna saya tidak ada melihat adanya petugas kebersihan. Seharusnya rumah sakit ini menyediakan petugas kebersihan minimal 1 ruangan 2 kali sehari di sapu dan di pel, serta sampah-sampah di setiap kamar pasien di pungut sekali sehari. Selama anak saya di rawat di rumah sakit ini, membersihkan kamar dan membuang sampah saya lakukan sendiri. Kalau begini terus, pasien bukannya cepat sembuh, tapi malah penyakitnya bertambah.”

³⁵ Hasil wawancara dengan keluarga pasien Rasida

Tabel III.12
Kelengkapan Obat Yang Tersedia di Apotik

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	1	3,3
Baik	11	36,7
Cukup Baik	15	50,0
Kurang baik	3	10,0
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.13 di atas tentang kelengkapan obat yang tersedia di apotik rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 1 orang atau 3,3 % menyatakan sangat baik, 11 orang atau 36,7 % menyatakan baik, 15 orang atau 50,0 % menyatakan cukup baik, 3 orang atau 10,0 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kelengkapan obat yang tersedia di apotik di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas cukup baik.

Tabel 3.13
Ketenangan Ruangan

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	1	3,3
Baik	20	66,7
Cukup Baik	9	30,0
Kurang baik	0	0
Buruk	0	0
Jumlah		100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.14 di atas tentang ketenangan ruangan rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 1 orang atau 3,3 % menyatakan sangat baik, 20 orang atau 66,7 % menyatakan baik, 9 orang atau 30,0 % menyatakan cukup baik.

Dengan demikian menunjukkan bahwa ketenangan ruangan di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik. Hal ini diperkuat oleh wawancara peneliti dengan keluarga pasien di Instansi ruang rawat bedah.³⁶

” Alhamdulillah di Rumah sakit ini saya merasakan ketenangan dan tidak ribut, karna kalau ribut kasien yang sakit. Tidak bisa beristirahat dengan tenang.”

c. Responsivitas (Responsiveness)

Tabel 3.14
Cara Menanggapi Keluhan Pasien

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	14	46,7
Cukup Baik	9	30,0
Kurang baik	7	23,3
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.15 di atas tentang cara menanggapi keluhan pasien rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 14 orang atau 46,7 % menyatakan baik, 9 orang atau 30,0 % menyatakan baik, 9 orang atau 30,0 % menyatakan cukup baik, 7 orang atau 23,3 menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa cara menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik. Menurut pengamatan peneliti sendiri, petugas rumah sakit sudah berusaha sebaiknya dalam menanggapi keluhan dari pasien. Namun ini terlihat masih dari sebahagian saja.

³⁶ hasil wawancara dengan keluarga pasien Alzar di ruangan rawat bedah.

Tabel 3.15
Kecepatan Pelayanan

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	14	46,7
Cukup Baik	9	30,0
Kurang baik	7	23,3
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer yang di olah

Dari tabel III.16 di atas tentang kecepatan pelayanan rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 14 orang atau 46,7 % menyatakan baik, 9 orang atau 30,0 % menyatakan cukup baik, 9 orang atau 30,0 % menyatakan cukup baik, 7 orang atau 23,3 menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa cara menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik.

Hal ini di perkuat oleh seorang keluarga pasien yang waktu itu salah seorang keluarga pasien mengalami kecelakaan lalu lintas.

” Alhamdulillah sewaktu anak saya sampai di rumah sakit langsung di bawa ke Ruang UGD dan langsung di tangani oleh 1 orang dokter dan 3 orang perawat, setelah infus dan oksigen terpasang serta kakai anak saya di pasangkan gift lantaran kaki anak saya patah, anak saya langsung dipindahkan ke ruangan rawat inap. Kalau tidak salah dalam waktu 90 menit anak saya berada di ruangan UGD.”³⁷

³⁷ Hasil wawancara dengan keluarga pasien Ulma Pepriani di ruang rawat inap Instansi Bedah

Tabel 3.16
Keramahan Petugas

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	1	3,3
Baik	7	23,3
Cukup Baik	14	46,7
Kurang baik	8	26,7
Buruk		0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.17 di atas tentang keramahan petugas rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 1 orang atau 3,3 % menyatakan sangat baik, 7 orang atau 23,3 % menyatakan baik, 14 orang atau 46,7 % menyatakan cukup baik, 8 orang atau 26,7 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa cara menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Darah Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas cukup baik.

Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sangatlah penting, berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti sikap petugas dan perawat dalam memberikan pelayanan cukup baik.

d. Responsibilitas (Responsibility)

Tabel 3.17
Urutan Prosedur Administrasi Pemeriksaan

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	2	6,7
Baik	12	40,0
Cukup Baik	10	33,3
Kurang baik	6	20,0
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.18 di atas tentang urutan prosedur administrasi pemeriksaan di rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 2 orang atau 6,7 % menyatakan sangat baik, 12 orang atau 40,0 % menyatakan baik, 10 orang atau 33,3 % menyatakan cukup baik, 6 orang atau 20,0 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa cara menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik.

Hal tersebut di perkuat oleh pengamatan peneliti yang waktu itu mencoba sendiri berobat di rumah sakit dengan mengikuti prosedur yang ada. Sama dengan rumah sakit pada umumnya, pasien pertama kali mengambil no antrian dengan menyerahkan kartu berobat bagi yang sudah pernah berobat ke rumah sakit ini, bagi pasien baru pasien mengisi formulir dulu dan baru kemudian mendapatkan kartu berobat. Setelah pasien mendapatkan no antrian, pasien di harakan menunggu di tempat yang sudah di sediakan sambil mendengar panggilan satu per satu. Setelah di panggil pasien masuk ke ruangan periksa dan terakhir pasien ke apotik mengambil obat.

Tabel 3.18
Waktu Praktek Pelayanan / Tenaga Medis

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	10	33,3
Cukup Baik	14	46,7
Kurang baik	3	10,0
Buruk	3	10,0
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer yang di olah

Dari tabel III.19 di atas tentang waktu praktek pelayanan tenaga medis di rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 10 orang atau 33,3 % menyatakan baik, 14 orang atau 46,7 % menyatakan cukup baik, 3 orang atau 10,0 % menyatakan tidak baik, 3 orang atau 10,0 % menyatakan sangat tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa cara menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas cukup baik

Ketepatan waktu dokter dalam menangani pasien juga meruakan faktor terpenting untuk mengukur kinerja pelayanan sebuah rumah sakit, karena seorang dokter harus disiplin waktu. Terlambat sedikit saja dapat berakibat fatal bagi pasien. Berdasarkan pengamatan peneliti dan di dukung oleh data dari kantor Tata usaha rumah sakit³⁸

Dokter yang praktek di Rumah Sakit ini, dalam 1 minggu hanya Praktek 5 hari senin s/d Jum'at. Sesuai dengan kebijakan Pemerintah daerah yang menggunakan sistem aktif 5 hari kerja.

³⁸ Data diperoleh dari Kantor Pusat Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Bagian Tata Usaha

e. Profesionalisme (Profesionalisme)

Tabel 3.19
Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	16	53,3
Cukup Baik	14	46,7
Kurang baik	0	0
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.20 di atas tentang pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 16 orang atau 53,3 % menyatakan baik, 14 orang atau 46,7 % menyatakan cukup baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik.

Pengetahuan petugas rumah sakit sangat berpengaruh terhadap keahlian atau keterampilan para petugas baik itu dokter maupun perawat dalam menanganai pasien di rumah sakit ini.

Tabel III.20
Pelayanan Tanpa Pandang Bulu

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	13	43,3
Cukup Baik	12	40,0
Kurang baik	5	16,7
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.21 di atas tentang pelayanan tanpa pandang bulu di rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 13 orang atau 43,3 % menyatakan baik, 12 orang atau 40,0 % menyatakan cukup baik, 5 orang atau 16,7 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Darah Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik.

Tabel 3.21
Prosedur yang tidak berbelit-belit

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	9	30,0
Cukup Baik	13	43,3
Kurang baik	8	26,7
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.22 di atas tentang prosedur yang tidak berbelit-belit, dapat dilihat sebanyak 9 orang atau 30,0 % menyatakan baik, 13 orang atau 43,3 % menyatakan cukup baik, 8 orang atau 26,7 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa prosedur di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Darah Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas cukup baik.

Tabel III.22
Kedisiplinan Petugas

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	4	13,4
Baik	12	40,0
Cukup Baik	7	23,3
Kurang baik	7	23,3
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.23 di atas tentang kedisiplinan petugas rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 4 orang atau 13,3 % menyatakan sangat baik, 12

orang atau 40,0 % menyatakan baik, 7 orang atau 23,3 % menyatakan cukup baik, 7 orang atau 23,3 menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik.

Berdasarkan pengamatan langsung peneliti di lapangan, peneliti melihat kedisiplinan di rumah sakit masih ada sedikit longgar. Buktinya, jam besuk yang ada di rumah sakit ini tidak berjalan dengan efektif. Keluarga pasien dengan bebasnya keluar dan masuk ke ruangan rawat inap di rumah sakit ini.

f. Akuntabilitas (Accountability)

**Tabel 3.23
Keakuratan Dokter dan Perawat**

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	18	60,0
Cukup Baik	5	16,7
Kurang baik	7	23,3
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

Dari tabel III.24 di atas tentang keakuratan Dokter dan Perawat di rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 18 orang atau 60,0 % menyatakan baik, 5 orang atau 16,7 % menyatakan cukup baik, 7 orang atau 23,3 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa keakuratan Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas baik.

Keakuratan dokter dan perawat dalam membuat diagnosa terhadap pasien haruslah valid. Karena salah sedikit saja dalam mendiagnosa dapat di tuduh mal praktek, sehingga dokter harus hati-hati dalam memvonis suatu penyakit yang di derita oleh pasien.

Tabel 3. 24
Petugas Siaga Setiap Saat

Tanggapan	Frekuensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	12	40,0
Cukup Baik	17	56,7
Kurang baik	1	3,3
Buruk	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer yang di olah

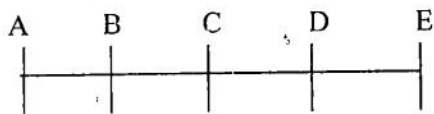
Dari tabel III.25 di atas tentang Petugas Siaga Setiap Saat di rumah sakit, dapat dilihat sebanyak 12 orang atau 40,0 % menyatakan baik, 17 orang atau 56,7 % menyatakan cukup baik, 1 orang atau 23,3 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa petugas siaga setiap saat di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya cenderung berkualitas cukup baik.

Sebagai rumah sakit yang buka 24 jam non stop, maka setiap petugas harus siap siaga dan disiplin 24 jam, karena sewaktu-waktu pasien membutuhkan para petugas, tanpa memandang waktu.

Skala indeks

Untuk memperoleh indeks, penyusun menggunakan skala indeks, dimana dalam skala indeks ini telah di kategorikan nilai masing-masing dari pilihan jawaban untuk setiap kuesioner yang di sajikan pada responden. Jika responden menjawab A maka nilainya 5, B nilainya 4, C nilainya 3, D nilainya 2, dan E nilainya 1.

Indeks tersebut adalah sebagai berikut:



Sedangkan perhitungan interval dari nilai indeks adalah sebagai berikut

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya Kriteria}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Keterangan kriteria penilaian

Sangat baik	: 4,21 – 5,00
Baik	: 3,41 – 4,20
Cukup baik	: 2,61 – 3,40
Tidak baik	: 1,81 – 2,60
Sangat tidak baik	: 1,00 – 1,80

Untuk mencari indeks menggunakan rumus sebagai berikut

$$I = \frac{1}{N} \sum F_i$$

$$I = \frac{1F_1 + 2F_2 + 3F_3 + 4F_4 + 5F_5}{N}$$

Dimana

I = Indeks

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

Tabel / Table 3.25
Indeks Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum
Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya

No	Data	Indeks Total	Kriteria
1	Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit	3,70	Baik
2	Besar biaya yang dikeluarkan pasien	3,03	Cukup baik
3	Kemudahan dalam mengurus kepentingan	3,13	Cukup baik
4	Kenyamanan ruang opname dan ruang tunggu	2,63	Cukup baik
5	Kelengkapan peralatan medis	2,63	Cukup baik
6	Kualitas tenaga medis	3,00	Cukup baik
7	Kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit	2,46	Tidak baik
8	Kelengkaan Obat yang tersedia di Apotik	3,33	Cukup baik
9	Ketenangan ruangan	3,73	Baik
10	Cara menanggapi keluhan pasien	3,23	Cukup baik
11	Kecepatan pelayanan	3,23	Cukup baik
12	Keramahan petugas	3,03	Cukup baik
13	Urutan prosedur administrasi pemeriksaan	3,33	Cukup baik
14	Waktu praktek pelayanan/tenaga medis	3,03	Cukup baik
15	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,53	Baik
16	Pelayanan tanpa pandang bulu	3,26	Cukup baik
17	Prosedur yang tidak berbelit-belit	3,03	Cukup baik
18	Kedisiplinan petugas	3,43	Baik
19	Keakuratan dokter dan perawat	3,36	Cukup baik
20	Petugas Siaga setiap saat	3,36	Cukup baik
	Jumlah	66,4	Cukup baik

Nilai ideks total rata-rata = $\frac{\text{JumlahTotalIndeks}}{\text{jumlahper tan yaan}} = \frac{66,4}{20} = 3,32$

Kriteria = Cukup Baik

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa pernyataan dan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai dareh kabupaten Dharmasraya secara menyeluruh adalah cukup baik. Ini terlihat dari nilai indeks setiap kuesioner yang nilainya relatif cukup baik yaitu 3,32.

Indikator kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya yang ber kriteria baik meliputi ketenangan ruangan rumah sakit yang di tunjukkan dari nilai indeks 3,73.

Indikator kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya yang ber kriteria tidak baik adalah kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit, yang di tunjukkan nilai indeks sebesar 2,46 hal ini di sebabkan beberapa permasalahan meliputi, kurangnya Alokasi Dana dari Pemerintahan Daerah Kabupaten Dharmasraya, kurangnya kesadaran masyarakat pengguna rumah sakit, tidak seimbangnya jumlah tenaga kebersihan dengan besar rumah sakit karena kecilnya honor/pendapatan yang diterima tenaga kebersihan, serta belum memadainya suber air bersih.³⁹

³⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha RSUD Sungai Dareh Kab.Dharmasraya

Tabel/Table 3.26
Indeks Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum
Daerah Sungai Daroh Kabupaten Dharmasraya

No	Data	Indeks Total	Kriteria
1	Ketenangan ruangan	3,73	Baik
2	Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit	3,70	Baik
3	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,53	Baik
4	Kedisiplinan petugas	3,43	Baik
5	Keakuratan dokter dan perawat	3,36	Cukup baik
6	Petugas Siaga setiap saat	3,36	Cukup baik
7	Kelengkapan Obat yang tersedia di Apotik	3,33	Cukup baik
8	Urutan prosedur administrasi pemeriksaan	3,33	Cukup baik
9	Pelayanan tanpa pandang bulu	3,26	Cukup baik
10	Cara menanggapi keluhan pasien	3,23	Cukup baik
11	Kecepatan pelayanan	3,23	Cukup baik
12	Kemudahan dalam mengurus kepentingan	3,13	Cukup baik
13	Rincian biaya yang dikeluarkan pasien	3,03	Cukup baik
14	Keramahan petugas	3,03	Cukup baik
15	Waktu praktek pelayanan/tenaga medis	3,03	Cukup baik
16	Prosedur yang tidak berbelit-belit	3,03	Cukup baik
17	Kualitas tenaga medis	3,00	Cukup baik
18	Kenyamanan ruang opname dan ruang tunggu	2,63	Cukup baik
19	Kelengkapan peralatan medis	2,63	Cukup baik
20	Kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit	2,46	Tidak baik

Berdasarkan tabel III.27 di atas, dapat dilihat hasil dari penilaian responden terhadap indikator-indikator, dimana ada sub variabel berkriteria baik, 15 sub variabel berkriteria cukup baik, dan 1 sub variabel berkriteria tidak baik.

Dengan demikian persepsi masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya terhadap kinerja pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya apabila dilihat dari hasil uraian di atas memiliki kualitas yang cukup baik.