BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan masyarakat yang sangat vital, dengan berbagai macam pelayanan kesehatan yang disediakan oleh instansi-instansi menjawab setiap kebutuhan, keinginan, dan kehendak masyarakat. Saat ini, pelayanan kesehatan apapun bisa dilakukan yang tentunya dengan biaya yang tidak terbatas, sehingga mengurangi akses masyarakat untuk menjangkau layanan kesehatan yang dibutuhkan. Ditengah-tengah keadaan ekonomi yang semakin sulit, tersedianya layanan kesehatan yang cukup dengan tarif rasional terangkau inilah yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat sulit menjangkau tempat layanan kesehatan, yang dikarenakan jauhnya tempat layanan kesehatan serta biaya yang relatif mahal membuat masyarakat yang berada dikelas menengah kebawah berfikir beberapa kali untuk dapat menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang telah disediakan. Puskesmas yang disediakan oleh pemerintahan setempat juga belum mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Dengan latar belakang itulah H. Khuluqil Hasan pada tanggal 31 Agustus 1996 yang bertempat tinggal di Desa Masangan Kulon kecamatan Sukodono kabupaten Sidoarjo mendirikan Balai Pengobatan Umum (BPU) dan Rumah Bersalin di bawah naungan Yayasan Arafah. Adapun ruang lingkup pelayanan kesehatan yang disediakan balai pengobatan umum (BPU) dan Rumah Bersalin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah pelayanan kesehatan umum dan bersalin, yang juga melayani asuransi PT. Jamsostek, PT. RBH. PT. Bhaksena, PT. Astek, dan PT. Parin.

Berdasarkan surat keputuasan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, No. 551.41/490/POLIKL/404.3.2/2007 tentang pemberian perpanjangan ijin tetap balai pengobatan umum "ARAFAH" yang merupakan lanjutan dari surat permohonan izin Sdri Hj. Wiwik Andayani pada tanggal 09 Desember 2006, menetapkan untuk memberikan izin tetap kepada Hj. Wiwik Andayani untuk menyelenggarakan Balai Pengobatan Umum "ARAFAH" di jalan Sawo Dungus No. 2 Sukodono Sidoarjo.[1] Dengan latarbelakang itulah Balai Pengobatan umum didirikan pada tempat yang strategis dengan membawa harapan dapat memberikan solusi kepada masyarakat untuk dengan mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai standar dengan tarif rasional yang terjangkau.

Pada bulan 2008 Balai Pengobatan umum "ARAFAH" berganti kepemilikan dari H. Khuluqil Hasan menjadi milik PT. Anwar Medika, yang di pimpin oleh dr. Iskandar Ali, beliau mengajak relasinya untuk dapat mengembangkan bersama-sama sumber daya yang dimiliki oleh Rumah Sakit sebelumnya menjadi Rumah Sakit yang memiliki standar medik yang dapat memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan layanan kesehatan masyarakat.

2. Visi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Menjadi Rumah Sakit yang sesuai dengan standar medik dan profesionl dengan tarif yang rasional dan terjangkau bagi masyakat Sukodono, Sidoarjo, Surabaya dan sekitarnya.

[1] Dokumentasi Rumah sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Misi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

a. Menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prosedur standar medik dan professional.

b. Meningkatkan potensi tiap karawan yang bekerja di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

c. Meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, sehingga mampu memberikan yang terbaik untuk customer eksternalnya.

d. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala atas kinerja pegawai Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono sebagai landasan untuk terus mengembangkan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

e. Melaksanakan kegiatan *scientific* selain kegiatan pelayanan medik, untuk kepentingan pengembangan ketrampilan karyawan, pengembangan ilmu pengetahuan dan untuk kepentingan promosi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

f. Mengembangkan kegiatan pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan yang terkait dengan area kerja Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

4. Motto

Merawat Dengan Sepenuh Hati

5. Tujuan

Tujuan mempunyai arti yang sangat fundamental bagi sebuah organisasi, tanpa adanya tujuan arah organisasi tidak akan berjalan dengan efektif. Tujuan sebagai dasar untuk melakukan aktifitas Rumah Sakit sebagai badan usaha, oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena itu dalam mendirikan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono haruslah didasari dengan tujuan yang jelas, dengan adanya tujuan yang jelas maka organisasi dapat berkembang dengan segala aktifitas baik dalam perusahaan maupun diluar perusahaan akan dapat diarahkan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Tujuan dari Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono memperoleh izin dari dinas kesehatan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyedia jasa layanan kesehatan, yang memiliki ruang lingkup kegiatan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono secara umum adalah menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat umum, dengan izin yang telah di dapatkan maka Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono memiliki wewenang untuk menyelenggarakan balai pengobatan umum yang memberikan layanan kesehatan secara terpadu yang sesuai dengan prosedur standar medik di bidang bedah dan bersalin kepada masyarakat umum.

Kegiatan usaha yang dilakukan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono hampir seluruhnya merupakan bidang layanan kesehatan, namun dengan unsur syari'ah yang menjadi landasan atau pedoman utama dalam menjalankan usahanya, para karyawan bahkan pimpinan ditekankan untuk dapat menciptakan budaya yang sesuai dengan nilai-nilai syari'ah islam.

Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono sebagai rumah sakit yang beroperasi atas dasar prinsip-prinsip syari'ah islam menetapkan budaya yang mengacu kepada sikap akhlakul karimah yaitu sikap pribadi kaum muslim.

Sebagai karyawan mereka dituntut untuk dapat menunjukkan sikap-sikap profesionalitas sebagai berikut: *Responsibility* (tanggung jawab), dan *Discipline* (mentaati tata tertib). *Responsibility* berarti sebagai karyawan Rumah Sakit Bedah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan Bersalin Anwar Medika Sukodono harus mampu bertanggung jawab dalam pengertian yang luas baik bagi atasan maupun pasien, bagi atasan maupun pasien akan merasa nyaman kalau memberikan tugas kepada yang bersangkutan dapat memahami tugas-tugas yang diberikan dengan baik dan pasti akan dikerjakan dengan baik pula tanpa harus dikontrol, sedangkan *Discipline* adalah bahwa setiap karyawan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono akan selalu mentatai tata tertib yang telah ditetapkan dan mencoba memenuhi apa yang telah dijanjikan kepada pasien.

6. Etika Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Dalam hubungann kerja antara karyawan dengan instansi, maka karyawan bertanggung jawab atas segala sesuatu tindakan yang bisa berpengaruh terhadap rumah sakit dan lingkungan kerjanya dan berhati-hati atas segala sumber daya yang dimiliki rumah sakit maupun pemilik Yayasan Rumah Sakit agar terjadinya kepercayaan karyawan sebagai proses kegiatan segala sesuatunya berjalan dengan apa yang di rencanakan semula. Dalam hubungan dengan pihak luar, seperti pasien, pemasok, pesaing, dan pihak pemerintah maupun mitra bisnis, maka karyawan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono bertanggung jawab untuk menunjukkan integritas dan perhatian penuh kepada kepentingan mereka dengan cara menggunakan standar yang tinggi dan etika bisnis instansi serta harapan mereka.

7. Mengutamakan Kepuasan Pasien.

Mengutamakan kepuasan pasien merupakan usaha Rrumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono agar layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan efektif dan efisien, untuk itu Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono menekankan kepada seluruh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karyawan rumah sakit untuk tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya melainkan juga dapat mengetahui kebutuhan yang sebenarnya dari pasien demi mendapatkan kepercayaan pasien, karena dengan adanya kepuasan pasienlah Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono dapat berkembang dengan baik.

Setiap karyawan rumah sakit senantiasa mengutamakan kepuasan setiap pasien yang di rawat, dengan harapan kepercayaan yang diberikan oleh pasien tersebut menjadi asset tersendiri demi perkembangan rumah sakit di masa yang akan datang. Pasien yang merasa puas, akan dengan mudah memberikan kepercayaan kepada pihak rumah sakit bahwa setiap kebutuhan layanan kesehatan yang mereka butuhkan akan di tangani dengan baik, untuk itu sangatlah penting kepercayaan yang akan diberikan setiap pasien kepada rumah sakit, karena dengan kepercayaan yang ada mereka tidak hanya akan datang kembali melainkan membawa serta seseorang.

8. Analisis Lokasi

Analisis lokasi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono adalah sebagai berikut:

a. Alamat: Jalan Sawo no. 2 Dungus, Sukodono, Sidoarjo
b. Telepon: (031) 8830989
c. Email: rsbb-anwarmedikasukodono@yahoo.com
d. Lokasi sehubungan dengan sasaran: Sukodono-Sidoarjo-Surabaya dan sekitarnya.
e. Pola lalu lintas: Di lalui oleh dua jalur kendaraan umum dengan frekuensi cukup tinggi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Toko-toko dan kegiatan bisnis disekitar lokasi lokal: berdekatan dengan mini market, warung, toko, dan pasar

g. Kualitas pelayanan umum: Polisi, kelurahan, masjid, bank, pom bensin, telkom, terminal angkutan umum.

h. Tempat parkir: Tersedia area untuk tempat parkir

i. Kecukupan utilities: tersedia cukup

j. Ketersediaan bahan baku: tersedia cukup

k. Evaluasi lokasi terkait dengan persaingan: lokasi strategis

9. Lingkup pelayanan/fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Tabel 1.13

Fasilitas /lingkup layanan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

No	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Rawat Jalan	a. UGD b. Poli Umum c. Klinik Spesialis Anak d. Klinik Spesialis Obgyn e. Klinik Spesialis Interna f. Klinik Spesialis Bedah g. Klinik Kecantikan
2	Rawat Inap	a. Interna b. Anak dan Ibu c. KIA dan Bersalin d. Bedah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		e. Degeneratif
3	Penunjang Diagnosis	a. Laboratorium Klinik b. Radiologi c. USG
4	Penunjang Non Medik	a. Instalansi Farmasi b. Laundry (tempat cuci) c. Medical Record d. House Keeping e. Logistik f. Ambulans
5	Afministratif	a. Counter Rawat Jalan b. Counter Rawat Inap c. Kasir Rawat Inap d. Kantor

10. Job description struktur organisasi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

1. Direktur Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, tugas pokok dan fungsi :

   a. Fungsi Perencanaan

      1. menyusun rencana strategis organisasi untuk mencapai visi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.
      2. menyusun *plan of action* Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono untuk jangka pendek (1 tahun) dan menengah (3 tahun).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Fungsi Pelaksanaan

1. Mengelola dan mengendalikan seluruh kegiatan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono yang meliputi kegiatan pelayanan medik dan penunjang medik, pengembangan SDM, pengembangan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan *plan of action* yang telah dibuat.
2. Menjaga hubungan dan menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam kaitannya dengan kegiatan operasional dan upaya memajukan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono baik di dalam maupun di luar negeri.
3. Mengelola seluruh aset yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Mengkoordinir seluruh kegiatan terkait dengan pengurusan semua dokumen untuk legalitas usaha pelayanan kesehatan yang dijalankan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Fungsi monitoring dan evaluasi:

1. Mengawasi, mengevaluasi dan memperbaiki pelaksanaan seluruh kegiatan operasional dan manajerial di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono
2. Memonitor dampak kebijakan strategik terhadap kinerja organisasi dan penerimaan pasar.
3. Menyusun dan mempresentasikan laporan pertanggungjawaban kepada Direktur Utama PT

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tanggung Jawab :

1. Menjaga kelangsungan dan perkembangan organisasi sehingga tercapai visi organisasi.
2. Memberikan laporan tertulis secara periodik (bulanan/triwulan/ semester/ tahunan) tentang aktivitas pelayanan, SDM, keuangan, marketing dan aktivitas sosial rumah sakit kepada direktur PT. Arafah Anwar Medika

2. Wadir pelayanan Medik Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Tugas

a. Membuat rencana tahunan bagian pelayanan medik, penunjang medik dan keperawatan
b. Menyusun SOP pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan pelayanan keperawatan
c. Melakukan pembinaan SDM yang ada dibawah kendalanya
d. Menilai kecukupan SDM dan fasilitas yang digunakan untuk pelayanan medik, penunjang medik dan perawatan sehingga aktivitas pelayanan dapat berjalan dengan baik.
e. Menyusun standar/ spesifikasi petugas yang bekerja di lingkup pelayanan medik penunjang medik dan keperawatan.

Tanggung Jawab

a. bertanggung jawab atas operasional pelayanan medik, penunjang medik dan keperawatan yang dijalankan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Memberikan laporan tertulis secara periodik (bulanan/ triwulan/ semester/ tahunan) tentang aktivitas pelayanan medik, penunjang medik dan keperawatan kepada direktur Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

3. **Wadir Operasional dan Administrasi Kriyandas Arafah Anwar Medika Sukodono.**

Tugas:

a. Membuat rencana tahunan di bidang keuangan, personalia, kesekretariatan, umum, marketing, customer care dan rekam medik di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

b. Menyusun SOP bidang keuangan, personalia, kesekretariatan, umum, *marketing customer care* dan rekam medik.

c. Melakukan pembinaan SDM yang ada di bawah kendalanya

d. Menilai kecukupan SDM dan fasilitas yang digunakan dalam operasional bidang keuangan, personalia, kesekretariatan, umum, *marketing*, *customer care* dan rekam medik aktivitas pendukung pelayanan dapat berjalan dengan baik

e. Menyusun standard/spesifikasi petugas yang bekerja dilingkup bidang keuangan, personalia, kesekretariatan, umum, marketing, *customer care* dan rekam medik.

Tanggung Jawab:

a. Bertanggung jawab atas operasional bidang keuangan, personalia, kesekretariatan umum, *marketing, customer care* dan rekam medik yang dijalankan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Memberikan laporan tertulis secara periodik secara periodik (bulanan/ triwulan/ semester/ tahunan) tentang aktivitas bidang keuangan, personalia, kesekretariatan, umum, *marketing, customer care* dan rekam medik kepada direktur Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

4. Kepala divisi rawat jalan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

Tugas:

a. Menyusun penjadwalan petugas yang memastikan kesiapan fasilitas untuk kelancaran pelayanan rawat jalan yang meliputi pelayanan:

1. Poli umum
2. UGD 24 jam
3. Poli bedah
4. Poli kandungan
5. Poli anak
6. Poli penyakit dalam
7. Poli gigi
8. Klinik kecantikan

b. Menyusun *check list* tugas dari pelaksana di unit kerja berikut:

1. Poli umum
2. UGD 24 jam
3. Poli bedah
4. Poli kandungan
5. Poli anak
6. Poli penyakit dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Poli gigi
8. Klinik kecantikan

Sebagai panduan kerja pelaksana, agar operasional di unit kerja tersebut diatas dapat berjalan dengan lancar

c. Menyusun alur pasien dan alur kegiatan petugas di unit kerja:

1. Poli umum
2. UGD 24 jam
3. Poli bedah
4. Poli kandungan
5. Poli anak
6. Poli penyakit dalam
7. Poli gigi
8. Klinik Kecantikan

d. Melakukan pengawasan atas kebersihan dari tempat dan alat kerja di unit-unit kerja berikut:

1) Poli umum
2) UGD 24 jam
3) Poli bedah
4) Poli kandungan
5) Poli anak
6) Poli penyakit dalam
7) Poli gigi
8) Klinik Kecantikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tanggung Jawab

a. Bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan rawat jalan yang dijalankan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, meliputi pelayanan:

1) Poli umum
2) UGD 24 jam
3) Poli bedah
4) Poli kandungan
5) Poli anak
6) Poli penyakit dalam
7) Poli gigi
8) Klinik Kecantikan

b. Memberikan laporan tertulis secara periodik (bulanan/ triwulan /semester/ tahunan) tentang aktivitas pelayanan rawat jalan kepada wadir pelayanan.

5. Kepala Devisi Rawat inap & OK Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Tugas:

a. Menyusun penjadwalan petugas dan memastikan kesiapan fasilitas untuk kelancaran pelayanan rawat inap dan OK;

b. Menyusun *check list* tugas dari pelaksana di unit kerja rawat inap dan OK, sebagai panduan kerja pelaksana, agar operasional di unit kerja tersebut dapat berjalan dengan lancar.

c. Menyusun alur pasien dan kegiatan petugas di unit kerja rawat inap & OK,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Melakukan pengawasan atas kebersihan serta kesterilan dari tempat dan alat kerja di unit rawat inap dan OK.

Tanggung Jawab:

a. Bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan rawat inap dan OK yang dijalankan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

b. Memberikan laporan tertulis secara periodik (bulanan/ triwulan/ semester/ tahunan) tentang aktivitas pelayanan rawat inap dan OK kepada Wadir Pelayanan.

6. Kepala Divisi Keuangan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

Tugas;

Dengan dibantu oleh beberapa orang pelaksana, melaksanakan kegiatan berikut:

Kegiatan Keuangan

1. Pencatatan dan pembukuan transaksi keuangan
   a. Melakukan pencatatan transaksi pelayanan dan transaksi operasional
   b. Pengarsipan bukti-bukti transaksi
   c. Penjurnalan transaksi
   d. Penulisan buku kas, buku besar dan buku bank
   e. Pembuatan laporan laba/ rugi, neraca dan arus kas
2. Melaksanakan aktivitas keuangan yang terkait dengan kegiatan perbankan, pembayaran dan penagihan
   a. Transfer bank

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Permintaan rekening koran

c. Pembayaran tagihan-tagihan (Suplier, PLN, PDAM, telpon, dll)

d. Mengkoordinir kegiatan penagihan biaya pelayanan kepada pasien, para perusahaan penjamin atau asuransi yang bekerjasama dengan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

3. Menyusun *check list* kerja yang harus dilakukan oleh petugas kasir

Tanggung Jawab:

a. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan bidang keuangan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

b. Memberikan laporan tertulis secara periodik (bulanan/ triwulan/ semester/ tahunan) tentang aktivitas kegiatan bidang keuangan, berupa laporan laba rugi, neraca, laporan arus kas, analisa rasio (*produktivitas dan profitabilitas* tiap-tiap unit pelayanan).

7. Kepala Divisi Umum

Tugas

Dengan dibantu oleh beberapa orang pelaksana, melaksanakan kegiatan berikut:

A. Kegiatan kesekretariatan:

1) Manajemen surat masuk dan keluar:

a. Filing surat masuk/keluar

b. Membuat konsep surat keluar, meminta acc dari direktur/ manajer operasional/ yang berkepentingan

c. Mengetik surat keluar

d. Menjawab surat masuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) *Collecting* data

a. Mengumpulkan informasi mengenai kegiatan ilmiah medik dan kegiatan organisasi masyarakat dari media cetak maupun elektronik.

b. Bank data alamat dan nomor telpon penting yang dibutuhkan dalam aktivitas operasional Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.

3) Manajemen pelaporan dan pertemuan

a. Membuat laporan berkala (mingguan, bulan, tribulan, semester dan tahun)

b. Persiapan bahan rapat staff/ departemen/ direktur

c. *Notulen* rapat

d. Pemberitahuan pengumuman dan pernyataan direktur

e. Mengatur jadual pertemuan dengan instansi lain/dokter pengirim/*suplier* dengan direktur.

4) Perpustakaan

a. Inventarisasi buku perpustakaan

b. Mengatur peminjaman buku

c. Mengatur pembelian buku

d. Mengumpulkan informasi penerbitan buku baru

B. Kegiatan Personalia

1. Persiapan dan rekruitmen pegawai

b. Melakukan pendataan dan pengarsipan data karyawan

c. Mengkonsep tatacara rekruitmen karyawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Mengarsip surat masuk dan keluar terkait dengan kegiatan personalia

e. Mengatur kegiatan penerimaan karyawan

f. Mengkoordinasi administrasi personalia seperti:

1. Penjadwalan karyawan
2. perhitungan absensi karyawan
3. perhitungan gaji/ honor karyawan dan dokter
4. pembayaran gaji/ honor karyawan dan dokter
5. pencatatan dan pengarsipan dokumen permohonan cuti karyawan dan dokter

g. Mengkoordinasi kegiatan diklat karyawan/ dokter meliputi:

1. Melakukan analisa kebutuhan diklat
2. Mengorganisasikan kegiatan diklat internal maupun eksternal.
3. mendaftarkan staf pad seminar ilmiah/ *course*/ pendidikan; mengatur waktu pemberangkatan; mengatur persiapan perjalanan (ticketing, hotel, akomodasi)
4. Mengatur kegiatan pelaporan hasil diklat, baik diklat internal maupun eksternal

h. Mengkoordinasi kegiatan penilaian kinerja karyawan/dokter

C. Kegiatan Logistik

1. Mengkoordinasi kegiatan pengadaan, penyimpnanan dan pendistribusian barang/ persediaan yang dibutuhkan dalam operasional pelayanan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Melakukan *stock opname* persediaan secara berkala
3. Membuat laporan distribusi barang dan nilai persediaan secara periodik

D. Kegiatan Rumah Tangga (Dapur, Laundy, Kebersihan, Taman, Keamanan & Supir)

1. Mengkoordinir kegiatan rumah tangga yang meliputi:
   a. Pengadaan makan dan minum pasien
   b. Pengadaan air aqua galon untuk karyawan
   c. Pemeliharaan dan keasrian lingkungan Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono
   d. Pencucian, penyimpanan dan pendistribusian linen
   e. Pemeliharaan taman
   f. Pemeliharaan keamanan dan ketertiban lingkungan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono
   g. Kegiatan kurir dan sopir/ transportasi kantor.

E. Kegiatan pemeliharaan sarana

1. Mengkoordinir kegiatan pemeliharaan sarana, yang meliputi:
   a. Inventaris aset rumah sakit
   b. Pemeliharaan peralatan dan sarana rumah sakit secara berkala
   c. Teknisi peralatan rumah sakit
   d. Pemeliharaan elektrikal rumah sakit (jaringan listrik di rumah sakit)
   e. Pengelolaan limbah dan sampah rumah sakit (terutama sampah medis)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Perawatan Pelaksana Rawat Jalan

Tugas

a. Membantu dokter dalam menjalankan praktek di poli bedah, kandungan, anak, internis, UGD dan klinik kecantikan.

b. Menyiapkan daftar pasien yang akan dilayani di unit-unit rawat jalan (dipoli bedah, kandungan, anak, internis, UGD dan klinik kencantikan)

c. Membuat laporan aktivitas pelayanan di unit rawat jalan (poli beda, kandungan, anak, internis, UGD dan klinik kecantikan)

d. Memberikan pelayanan pada pasien untuk tindakan keperawatan seperti (rawat luka, dll)

e. Membantu bagian *marketing* untuk melaksanakan *Health Education* (bila diperlukan)

9. Perawat Pelaksana Rawat Inap & OK

Tugas:

a. Melakukan observasi dan asuhan keperawatan pasien di rawat inap

b. Memberikan edukasi pada pasien di rawat inap terkait dengan perawatan yang diberikan

c. Melakukan anamnesa pre operasi + informasi pre operasi + membantu pasien dalam pengisian lembar *informed consent*

d. Membantu pelaksanaan operasi di OK *(omloop, asisten, instrument)*

e. Mengisi lembar isian pasien operasi yang terdiri dari rincian untuk *billing* pasien

f. Membuat laporan aktivitas pelayanan di OK dan rawat Inap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Membantu bagian marketing untuk melaksanakan *health education* (bila diperlukan)

10. Kasir

Tugas:

a. Menerima pembayaran dari aktivitas pelayanan pada pasien

b. Melakukan pencatatan transaksi pasien dan transaksi operasional

c. Membuat laporan keuangan harian dari transaksi pasien dan transaksi operasional

d. Mengklasifikasikan transaksi yang ada berdasarkan bukti kas masuk dan bukti kas keluar

e. Mencatat transaksi dalam buku penjurnalan

f. Mencatat transaksi dalam buku besar

11. Kepala divisi *marketing, customer care* dan rekam medik rasia anwar medika Sukodono

Tugas

Dengan dibantu oleh beberapa rang pelaksana, melaksanakan kegiatan berikut:

a. Penerimaan pasien

b. Registrasi pasien (pencatatan register dan data pasien)

c. Penjadwalan pasien (rawat jalan, rawat inap dan operasi)

d. Pengelolaan berkas rekam medik pasien

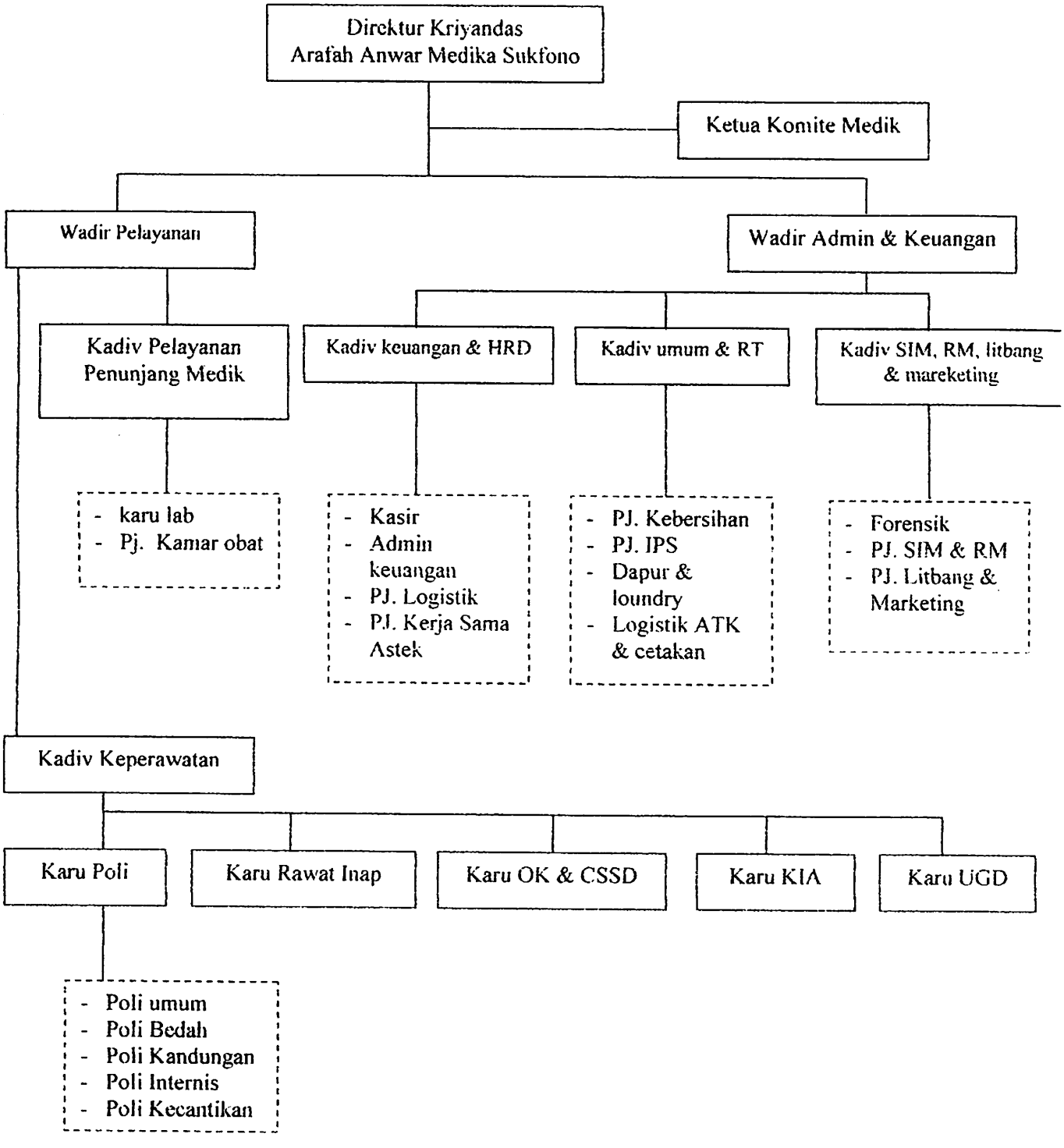
e. Pencatatan dan pelaporan data rekam medik pasien

f. Menyusun laporan RL untuk laporan aktivitas rumah sakit ke dinas kesehatan Sidoarjo secara berkala

g. Pemasaran dan kehumasan rumah sakit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

11. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

12. Program Kerja Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono

1) Program peningkatan mutu pelayanan
2) Program optimalisasi pelaksanaan protap pelayanan di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono
3) Program peningkatan kepuasan pasien
4) Program memperpendek respon time pelayanan
5) Program peningkatan pendidikan dan ketrampilan tenaga paramedic perawatan serta tebaga administrasi
6) Program peningkatan penyehatan, kebersihan lingkungan, kebersihan ruangan dan alat-alat di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono.
7) Program pemberdayaan lingkungan Islami

B. Penyajian Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data dari hasil penelitian sesuai dengan jawaban para responden sebagai sampel penelitian. Sesuai dengan metode penelitian, tujuan penelitian, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, maka langkah-langkah yang di tempuh dalam penyajian data dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Membuat tabel yang berisi kolom untuk pernyataan dari masing-masing indikator penelitian dan jumlah pemilih dari masing-masing pernyataan.
2. Membuat tabel yang berisi tentang rekapitulasi jawaban responden terhadap indikator-indikator dari variabel penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Membuat tabel yang berisi tentang rekapitulasi hasil perhitungan untuk skor dari variabel penelitian.

Sehubungan dengan analisis data, maka dari sini akan disajikan data empiric (lapangan) yang di dapatkan dari penelitian di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono, untuk memperinci data yang disajikan, peneliti mengklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu data tentang variabel tentang kualitas layanan sumber daya ,manusia di unit poli umum dan data tentang kepercayaan masyarakat Sukodono, untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1. Penyajian data tentang kualitas layanan sumber aya manusia di unit poli umum

Penyajian data ini merupakan penyajian data hasil dari angket yang telah disebarkan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi tiap-tiap alternatif jawaban, penulis membuat tabel dengan klasifikasi sebagai berikut:

a) Tabel 1.15 tentang jawaban responden terhadap indicator tentang kualitas layanan sumber daya manusia

b) Tabel 1.16 tentang rekapitulasi jawaban responden terhadap indicator-indikator yang digunakan

c) Tabel 1.17 tentang rekapitulasi hasil perhitungan untuk skor Variabel X

Masing-masing tabel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1	Baik dokter/perawat selalu menggunakan kemampuannya untuk dapat melayani dengan baik	54	46	-	-	100
2	Setiap pasien/keluarga pasien bertanya tentang pelayanan yang diberikan, dokter dan perawat di Arafah dapat menjawab dengan cepat, tepat, akurat dan ramah	30	66	4	-	100
3	Pada saat keluarga pasien bertanya tentang pelayanan yang diberikan, mereka selalu menjawab dengan ramah dan sopan.	35	59	6	-	100
4	Setiap pegawai di Rumah Sakit Arafah selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien	32	61	7	-	100
5	Fasilitas dan peralatan operasional yang disediakan oleh Rumah Sakit Arafah sesuai dengan standar medis dan kebutuhan masyarakat	22	68	10	-	100
6	Setiap Ruang yang disediakan oleh Rumah Sakit Arafah memberikan kenyamanan bagi pasien	24	64	2	-	100
7	Semua pegawai di Rumah Sakit Arafah selalu membantu bila diperlukan dan senantiasa memperhatikan kondisi pasien	27	60	13	-	100
8	Semua pegawai Rumah Sakit Arafah berpakaian rapi dan berpenampilan sopan	29	70	1	-	100
9	Kondisi Rumah Sakit Arafah selalu dalam keadaan bersih	41	58	1	-	100
10	Tata ruang dan pencahayaan yang cukup efektif, memberikan kenyamanan kepada pasien dan keluarga pada saat mendapat pelayanan	23	71	6	-	100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun skor yang digunakan: 4, 3, 2, dan 1 yang diterapkan secara bervariasi menurut bentuk dan kategori pernyataan. Masing-masing pernyataan yang terdapat pada angket memiliki 4 pilihan jawaban, dengan komponen penilaian pada hasil questioner Tentang Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Unit Poli Umum sebagai berikut:

1. Sangat Setuju di beri skor 4
2. Setuju di beri skor 3
3. Tidak Setuju di beri skor 2
4. Sangat Tidak Setuju di beri skor 1

Dan sebaliknya untuk penilaian dari pernyataan (item) negatif. SS=1, S=2, TS=3, STS=4.

Tabel 1.15

Rekapitulasi Hasil Perhitungan Untuk Skor Variabel (X)

Tentang Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Unit Poli Umum di

Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	∑
1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	30
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
10	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	27
11	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	33
12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
15	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32
16	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	27
17	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	26
18	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	35
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
24	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	34
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
28	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
30	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	35
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
39	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	30
40	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	32
41	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

45	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	29
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
47	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	34
48	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
49	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
50	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	29
51	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
53	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	35
54	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
55	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	33
56	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30
57	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
60	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	33
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
62	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
63	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
64	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34
65	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
67	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
68	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
69	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
70	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	30
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
72	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
73	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
74	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30
76	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

77	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	33
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
79	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	30
80	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	34
81	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
83	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33
84	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	33
85	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	35
86	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	34
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
89	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	24
90	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
91	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	26
92	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
94	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	27
95	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33
96	4	4	2	2	4	3	2	4	4	3	32
97	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
98	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	35
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
$\sum$	354	327	329	325	312	312	314	328	336	317	3254

2. Penyajian data tentang kepercayaan masyarakat

Penyajian data ini merupakan penyajian data hasil dari angket yang telah disebarkan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk mengetahui frekuensi tiap-tiap alternatif jawaban, penulis membuat tabel dengan klasifikasi sebagai berikut:

a) Tabel 1.17 tentang jawaban responden terhadap indicator Kepercayaan masyarakat

b) Tabel 1.18 tentang rekapitulasi jawaban responden terhadap indicator kepercayaan masyarakat

c) Tabel 1.19 tentang rekapitulasi hasil perhitungan untuk skor Variabel Y

|Masing-masing tabel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.16

Jawaban Responden Terhadap Indikator Kepercayaan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1	Bpk/ibu/sdr/i merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Arafah	10	74	16	-	100
2	Dengan kualitas yang dimiliki Rumah Sakit Arafah, pasien merasa nyaman dengan tindakan medis yang dilakukan	14	79	7	-	100
3	Bpk/ibu/sdr/i selalu berobat di Rumah Sakit Arafah bila sakit	13	59	27	1	100
4	Bpk/ibu/sdr/i percaya bahwa setiap kebutuhan pelayanan medis dapat dipenuhi di Rumah Sakit Arafah	11	55	34	-	100
5	Setelah berobat saya menyarankan saudara/keluarga/teman untuk datang ke Rumah Sakit Arafah bila sakit	7	66	27	-	100
6	Saya selalu menginformasikan keberadaan Rumah Sakit Arafah dengan kualitas yang dimiliki kepada teman/keluarga/kolega	6	71	23	-	100
7	Bpk/ibu/sdr/i menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit ini karena pelayanannya yang dapat diandalkan	7	72	21	-	100
8	Bpk/ibu/sdr/i merasa nyaman dan senang dengan system pelayanan yang diberikan oleh	13	79	8	-	100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Rumah Sakit Arafah.					
9	Sistem administrasi yang diterapkan oleh Rumah Sakit Arafah sudah sesuai dengan harapan Bpk/ibu/sdr/i.	7	69	24	-	100
10	Dengan biaya yang terjangkau masyarakat dapat menggunakan jasa pelayanan keschatan di Arafah	17	68	15	-	100

Sedangkan yang digunakan untuk komponen penilaian pada quisioner kepercayaan masyarakat (pernyataan positif), yaitu sebagai berikut:

2. Sangat Setuju di beri skor 4
3. Setuju di beri skor 3
4. Tidak Setuju di beri skor 2
5. Sangat Tidak Setuju di beri skor 1

Dan sebaliknya untuk penilaian dari pernyataan (item) negatif. SS=1, S=2, TS=3, STS=4.

Tabel 1.17

Rekapitulasi Hasil Perhitungan Untuk Skor Variabel (Y)

Kepercayaan Masyarakat

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	27
4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	24
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
10	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
12	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	26
13	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	28
16	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	27
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
19	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	25
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
22	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
25	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	26
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
29	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	27
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
31	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	33
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	27
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
39	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38

41	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	33
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
43	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	29
44	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
45	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	24
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
47	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	27
48	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33
49	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
50	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	22
51	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	30
52	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
54	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
55	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
56	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	24
57	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
64	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
65	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	31
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
69	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28
70	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
71	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	26
72	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

73	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	33
74	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
75	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
77	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	31
78	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	28
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
80	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
81	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	24
82	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	25
83	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	26
84	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	24
85	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	27
86	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
91	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21
92	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	23
93	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26
94	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	20
95	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26
96	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
97	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	33
98	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
99	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
100	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
$\sum$	294	307	284	277	280	283	286	305	283	302	2901

A. Pengujian Hipotesis dan Analisis

Pada bagian ini peneliti sampai pada tahap pengjian hipotesis yang telah di kemukakan oleh peneliti pada bab sebelumnya. Adapun hipotesis yang di kemukakan adalah hipotesis kerja (H1) dan hipotesis nihil (H0), yang isinya adalah sebagai berikut:

H1 = Atau disebut juga hipotesis kerja, yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara variabel X dengan variabel Y, sehingga dalam penelitian ini hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:" Adanya Pengaruh Antara Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Unit Poli Umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sukodono."

H0 = Atau disebut hipotesis statis, yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y. jadi hipotesisnya dapat dinyatakan: "Tidak ada Pengaruh Antara Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Unit Poli Umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sukodono."

Seperti yang kita ketahui bersama hipotesis adalah suatu pernyataan yang masih harus diuji kebenarannya secara empirik. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pernyataan penelitian, yang kebenarannya akan diuji berdasarkan data yang dikumpulkan.

Setelah data-data yang diperlukan sudah diaggap cukup. Maka untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis ini menggunakan rumus analisis data dalam bentuk perhitungan.

Sebelum membuat analisis data dalam bentuk perhitungan. Penulis terlebih dahulu membuat beberapa tahapan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Adapun beberapa tahapan tersebut adalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Membuat tabel kerja yang berisi kkoom nomor pernytaan dan baris untuk subyek (sampel)
2. Mengubah jawaban responden sesuai dengan pedoman skoring.
3. Memindah jawaban responden yang telah diskor sesuai dengan pedoman skoring pada tabel yang telah tersedia
4. Penjumlahan jawaban pernyataan yang diperoleh masing-masing subyek (sampel).
5. Menjumlah skor masing-masing subyek (sampel) dalam instrumen angket tentang kualitas layanan sumber daya manusia yang dinotasikan (X) dan jumlah skor masing-masing subyek (sampel) dalam instrument angket kepercayaan masyarakat yang dinotasikan (Y).
6. Menganalisis X dan Y sesuai dengan metode analisis data dengan rumus korelasi *product moment.*

Sehubungan dengan analisis data. maka dari sini akan disajikan data empiric (lapangan). Hasil penelitian selengkapnya tercantum dalam lampiran, yang didapatkan oleh peneliti dari Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Meika Sukodono adalah sebgai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.18

Tabel Perhitungan Untuk Memperoleh Angka Indeks Korelasi Antar Variabel (X)

Dengan Variabel (Y) Dengan Berdasar Dari Skor Aslinya.

No	X	Y	X^2	Y^2	X.Y
1	34	29	1156	841	986
2	30	28	900	784	840
3	29	27	841	729	783
4	30	24	900	576	720
5	29	30	841	900	870
6	31	31	961	961	961
7	30	30	900	900	900
8	40	40	1600	1600	1600
9	38	29	1444	841	1102
10	27	27	729	729	729
11	33	29	1089	841	957
12	28	26	784	676	728
13	40	37	1600	1369	1480
14	33	32	1089	1024	1056
15	32	28	1024	784	896
16	27	27	729	729	729
17	26	21	676	441	546
18	36	32	1296	1024	1152
19	30	25	900	625	750
20	35	29	1225	841	1015
21	40	38	1600	1444	1520
22	37	36	1369	1296	1332
23	33	32	1089	1024	1056
24	34	31	1156	961	1054
25	29	26	841	676	754
26	32	28	1024	784	896
27	37	32	1369	1024	1184

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

28	34	37	1156	1369	1258
29	29	27	841	729	784
30	35	31	1225	961	1085
31	33	33	1089	1089	1089
32	30	30	900	900	900
33	30	30	900	900	900
34	31	27	961	729	837
35	30	30	900	900	900
36	31	30	961	900	930
37	30	30	900	900	900
38	38	30	1444	900	1140
39	30	28	900	784	840
40	32	38	1024	1444	1216
41	34	33	1156	1089	1122
42	31	30	961	900	930
43	38	29	1444	841	1102
44	40	28	1600	784	1120
45	29	24	841	576	696
46	31	30	961	900	930
47	34	27	1156	729	918
48	35	33	1225	1089	1155
49	33	32	1089	1024	1056
50	29	22	841	484	638
51	36	30	1296	900	1080
52	31	28	961	784	868
53	35	31	1225	961	1085
54	37	32	1369	1024	1184
55	33	33	1089	1089	1089
56	30	24	900	576	720
57	30	29	900	841	870
58	30	30	900	900	900
59	29	27	841	729	783

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

60	33	30	1089	900	990
61	30	30	900	900	900
62	37	29	1369	841	1073
63	37	32	1369	1024	1184
64	34	29	1156	841	986
65	34	31	1156	961	1054
66	30	29	900	841	870
67	34	30	1156	900	1020
68	35	30	1225	900	1050
69	32	28	1024	784	896
70	30	32	900	784	960
71	31	26	961	676	806
72	34	22	1156	484	748
73	36	33	1296	1089	1188
74	33	28	1089	784	924
75	30	29	900	841	870
76	32	29	1024	841	928
77	33	31	1089	961	1023
78	39	28	1521	784	1092
79	30	28	900	784	840
80	34	28	1156	784	952
81	37	24	1369	576	888
82	33	25	1089	625	825
83	33	26	1089	676	858
84	33	24	1089	576	792
85	35	27	1225	729	945
86	34	28	1156	784	952
87	31	28	961	784	868
88	30	30	900	900	900
89	24	20	576	400	480
90	28	28	784	784	784
91	26	21	676	441	546

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

92	28	23	784	529	644
93	30	26	900	676	780
94	27	20	729	400	540
95	33	26	1089	676	858
96	32	33	1024	1089	1056
97	37	33	1369	1089	1221
98	35	29	1225	841	1015
99	40	33	1600	1089	1320
100	32	28	1024	784	896
$\sum$	3254	2901	107082	85301	95142

Selanjutnya hasil dari tabel persiapan tersebut digunakan untuk mencari pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika dengan tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

Dari tabel persiapan tersebut di atas dapat dikethui:

$\sum X=3254$ $\sum Y=2901$

$\sum N=100$ $\sum X^2=107082$

$\sum Y^2=85301$ $\sum X.Y=95142$

$(\sum X^2)^2=10588516$ $(\sum Y^2)^2=8415801$

Melalui teknik korelasi *product moment* untuk menguji adanya pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono, maka dapat diketahui sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$rXY = \frac{N.\Sigma XY(\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N.\Sigma X^2-(\Sigma X^2)\}\{N.\Sigma Y^2-(\Sigma Y)^2\}}}$$

$$rXY = \frac{100 \,.\, 95142 - (3254)\,(2901)}{\sqrt{\{100 \,.\, 107082 - 10588516\}\ \{100 \,.\, 85301 - 8415801\}}}$$

$$rXY = \frac{9514200 - 9439854}{\sqrt{\{10708200 - 10588516\}\ \{8530100 - 8415801\}}}$$

$$rXY = \frac{74346}{\sqrt{\{119684\}\ \{114299\}}}$$

$$rXY = \frac{74346}{\sqrt{1367976110}}$$

$$rXY = 0{,}636$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh nilai "r" hitung (rXY) sebesar 0,636 yang kemudian dikonsultasikan dengan "r" table *product moment* dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah responden ($\sum N=100$) diperoleh "r" table sebesar 0,195. Jadi apabila "r" hitung (rXY) lebih besar dari pada "r" table, maka hipotesis nihil (H0) ditolak dan hipotesis kerja (HI) diterima. Dan jika "r" hitung (rXY) lebih besar dari pada "r" table, maka hipotesis nihil (H0) ditolak dan hipotesis kerja (HI) diterima.

Setelah dikonsultasikan antara "r" hitung dengan "r" table maka dapat diketahui hasilnya adalah 0,636>0,195) yang berarti maka hipotesis nihil (H0) ditolak dan hipotesis kerja (HI) diterima. Jadi ada pengaruh yang positif antara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dengan judul pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika unit poli umum terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono, yang dilakukan oleh peneliti dengan populasi penelitian yang telah ditentukan yakni 100 responden/masyarakat, sehingga penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian populasi yang menggunakan sample dengan teknik *accident*.

Hasil penelitian yang diperoleh dari hasil analisis data penelitian dengan menggunakan rumus *product moment* diperoleh rXY sebesar 0,636 dan hasil tersebut dikonsultasikan dengan "r" table *product moment* dengan N:100 dan taraf signifikansi 5% diperoleh "r" table sebesar 0,195. Dengan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa rXY lebih besar dari "r" table *product moment* (0,636>0,195) yang berarti bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan Sukodono.

Dari hal ini, maka hipotesis kerja (HI) berbunyi: ada pengaruh yang positif anatara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono diterima dan hipotesis nihil (H0) "ditolak".

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono, nilai rXY yang lebih besar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari "r" table kemudian dikonsultasikan dan diinterpretasikan menurut pedoman sebagai berikut:[2]

Tabel 1.20

Pedoman Penilaian Hasil Perhitungan Rumus *Product Moment*

Besarnya Nilai "r"	Interpretasi
0,00-0,20	Sangat Rendah
0,20-0,40	Rendah
0,40-0,70	Cukup
0,.70-0,90	Tinggi
0,90-1,00	Sangat Tinggi

Nilai rXY sebesar 0,636 jika dikonsultasikan dan diinterpretasikan menurut tabel pedoman penilaian hasil perhitungan rumus *product moment* adalah berbunyi" adanya pengaruh yang cukup tinggi antara kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono

Dari hasil pengujian hipotesis dan analisis data di atas terdapat hasil akhir atau kesimpulan yang dapat penulis paparkan. Dengan menggunakan media angket atau questioner untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dari para responden yang menjadi obyek penelitian ini, maka penulis mendapatkan jawaban dari penelitian yang dilakukan. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

[2] Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hal 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono senantiasa memiliki perkembangan demi mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Dari keterangan di atas jelaslah kiranya bahwa kualitas layanan sumber daya manusia unit poli umum di Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat Sukodono.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id