

BAB II

GAMBARAN UMUM ORGANISASI PENELITIAN DAN

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Penelitian ini pada dasarnya ingin mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan di RSUD Wonosari Gunungkidul, khususnya adalah pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat inap. Oleh karena itu dalam bab ini akan dibahas gambaran umum RSUD Wonosari Gunungkidul, serta karakteristik pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul.

A. GAMBARAN UMUM ORGANISASI PENELITIAN

A.1 Sejarah Singkat dan Perkembangannya

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari Gunungkidul terletak di Kabupaten Gunungkidul, yang merupakan daerah perbukitan kapur (KARST) atau yang lebih dikenal sebagai kawasan perbukitan Gunung Seribu dan masuk dalam wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. RSUD Wonosari Gunungkidul menempati lokasi di dusun Jeruksari Kelurahan Wonosari, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul yang beralamat di Jalan Taman Bhakti No.6 Wonosari.

Sejak awal berdirinya sampai sekarang RSUD Wonosari telah banyak mengalami peningkatan baik secara fisik bangunan, sarana dan prasarana Rumah Sakit hingga peningkatan jumlah sumber daya manusianya. Selain itu juga

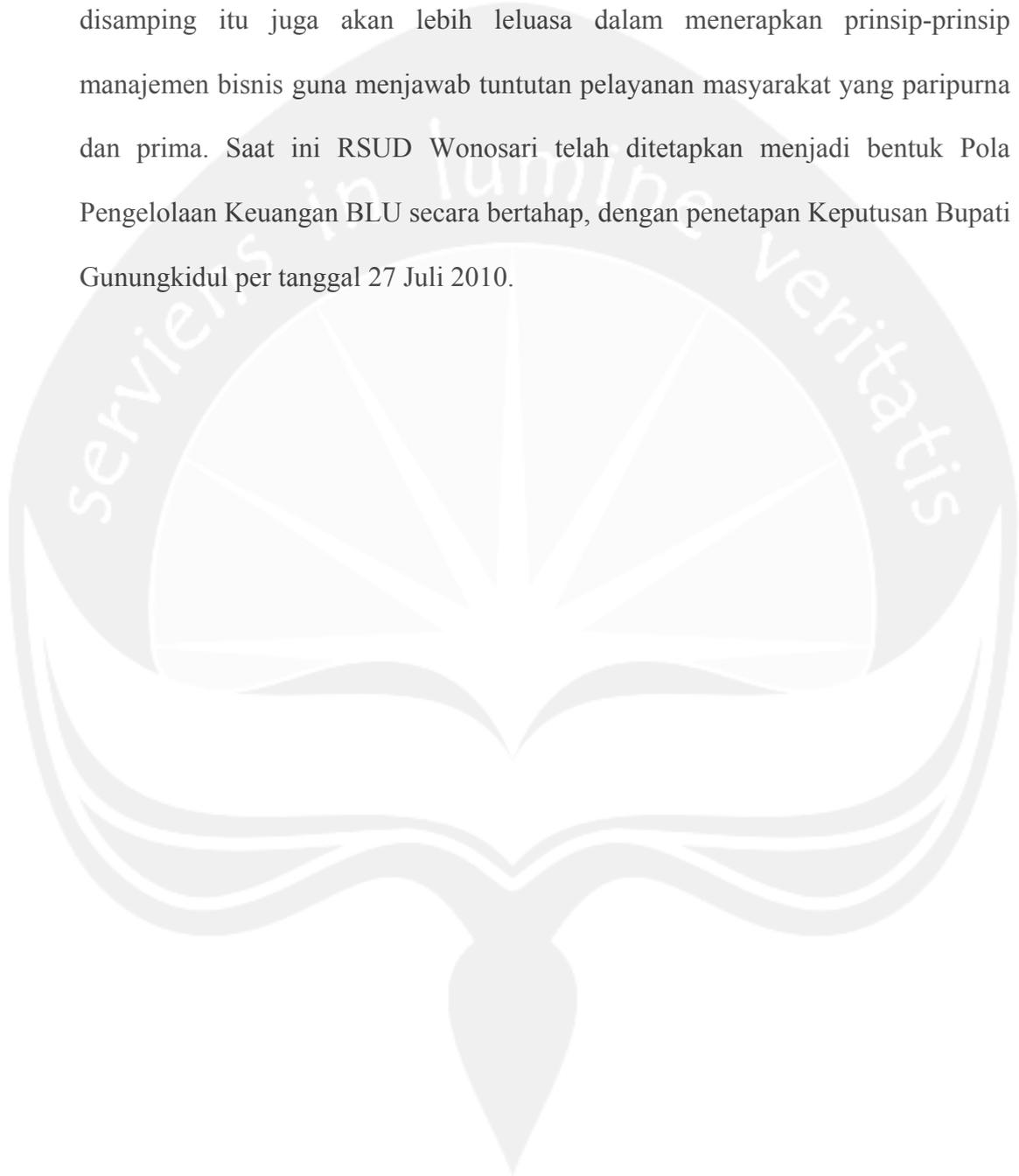
mengalami peningkatan status Rumah Sakit dari tipe D menjadi tipe C pada tahun 1993 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 201/.MENKES/SK/II/1993 tanggal 26 Februari 1993.

Semula RSUD Wonosari hanya memberikan pelayanan dasar, kemudian sejak tahun 1980 mulai bekerjasama dengan Fakultas Kedokteran UGM dengan RSUP Dr. Sardjito dalam menyelenggarakan pelayanan spesialisik yaitu pelayanan Obsgyn, Bedah, Penyakit Dalam, Kesehatan Anak dan THT, kemudian baru pada tahun 1985 mulai ada dokter spesialis anal *full timer* di RSUD Wonosari serta kemudian disusul adanya dokter spesialis Penyakit Dalam, Obsgyn, Bedah, THT, Mata, Radiologie, Kulit dan Kelamin.

Sesuai dengan UU nomor 1 tahun 2004, Lembaga-lembaga pelayanan sosial milik pemerintah di Provinsi Kabupaten atau Kota harus mengubah statusnya dari Lembaga Birokratis menjadi Badan Layanan Umum (BLU), dengan telah diterbitnya PP nomor 23 tahun 2005 yang mengatur tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum, aturan ini menjadi landasan sosial bagi Rumah Sakit pemerintah untuk lebih otonomi dalam hal keuangan. Dalam UU tentang Badan Layanan Umum, Rumah Sakit dapat diklasifikasikan sebagai Lembaga Usaha Non Profit, dengan demikian prinsip efisiensi harus menjadi bagian dari sosial manajemen, hal inilah yang dapat dijadikan *starting point* untuk meningkatkan sosial manajemen di Rumah Sakit pemerintah.

Terkait dengan adanya PP nomor 23 tahun 2005 tentang PPK-BLU, maka dalam upaya untuk pengusulan dan penetapan satuan kerja Instansi Pemerintah untuk menerapkan PPK-BLU, RSUD Wonosari merupakan salah satu instansi

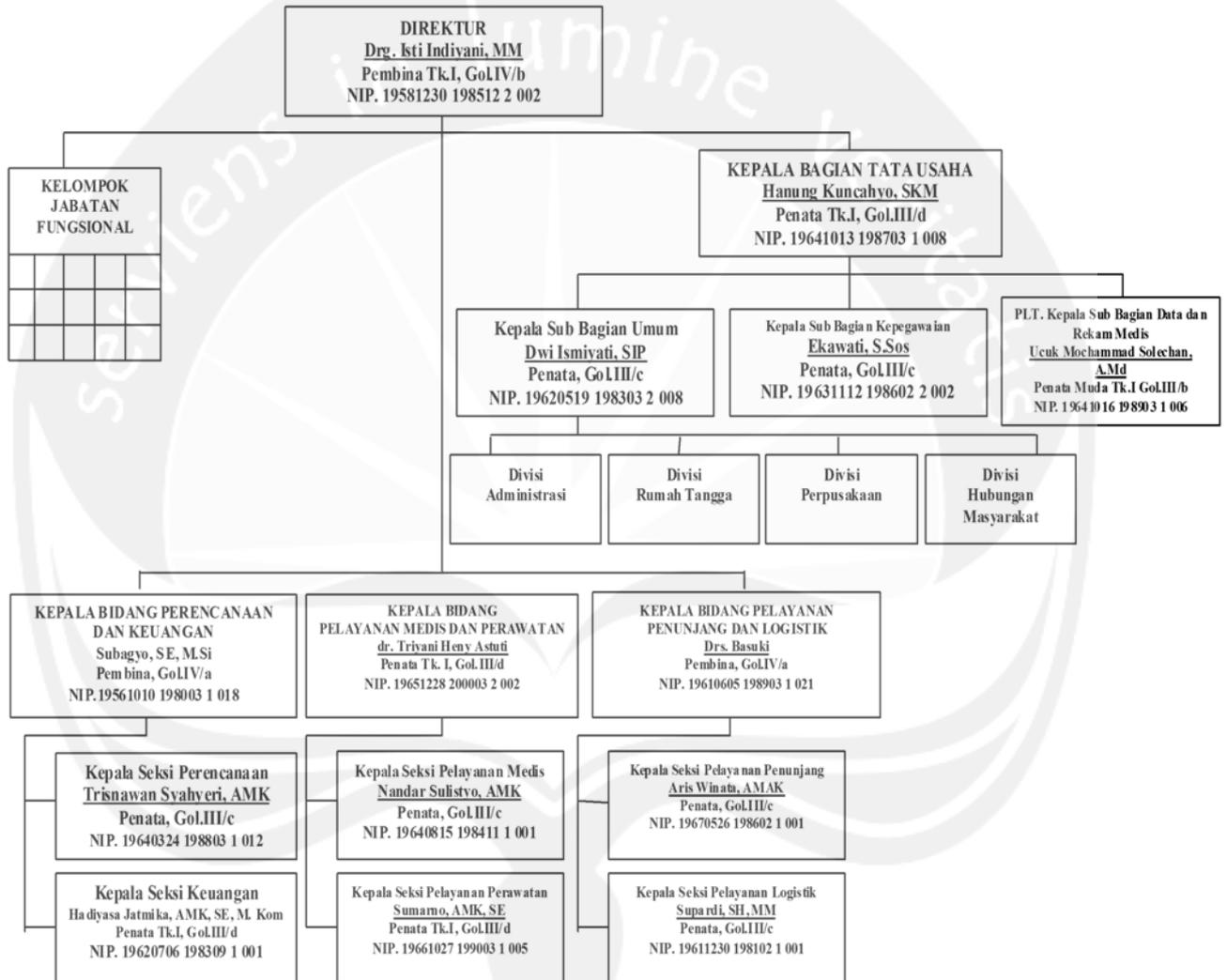
pelayanan kesehatan yang juga berkewajiban memenuhi persyaratan pada peraturan tersebut. Dengan pengelolaan BLU diharapkan RSUD Wonosari akan lebih mampu bersaing dengan kompetitor yang saat ini telah melangkah maju, disamping itu juga akan lebih leluasa dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen bisnis guna menjawab tuntutan pelayanan masyarakat yang paripurna dan prima. Saat ini RSUD Wonosari telah ditetapkan menjadi bentuk Pola Pengelolaan Keuangan BLU secara bertahap, dengan penetapan Keputusan Bupati Gunungkidul per tanggal 27 Juli 2010.



A.2 Struktur Organisasi RSUD Wonosari Gunungkidul

Berikut ini akan diuraikan mengenai struktur organisasi yang ada di RSUD Wonosari Gunungkidul.

Gambar 2.1
Gambar Struktur Organisasi RSUD Wonosari Gunungkidul



Sumber Data : Struktur Organisasi RSUD Wonosari Gunungkidul berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun 2008

Menurut Perda Nomor 13 Tahun 2008, struktur organisasi RSUD dipimpin oleh seorang Direktur, yang membawahi secara langsung Kelompok Jabatan Fungsional, Bidang Perencanaan dan Keuangan, Bidang Pelayanan Medis dan Perawatan, Bidang Pelayanan Penunjang dan Logistik dan Bagian Tata Usaha. Didalam Bagian Tata Usaha membawahi Sub Bagian Umum, Sub Bagian Kepegawaian dan juga Sub Bagian Data dan Rekam Medis yang ketiga Sub Bagian tersebut bersangkutan satu sama lain. Sub Bagian Umum memiliki beberapa divisi diantaranya adalah Divisi Administrasi, Rumah Tangga, Perpustakaan, dan Humas (Hubungan Masyarakat).

Pada Bidang Perencanaan dan Keuangan membawahi Seksi Perencanaan dan Seksi Keuangan, Bidang Pelayanan Medis dan Perawatan membawahi Seksi Pelayanan Medis dan Seksi Pelayanan Keperawatan, sementara Bidang Pelayanan Penunjang dan Logistik membawahi Seksi Pelayanan Penunjang dan Seksi Pelayanan Logistik.

A.3 Visi dan Misi

Visi : *“Menjadi Rumah Sakit Unggulan dalam Pelayanan, Terjangkau oleh semua”*

Misi :

1. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang berkualitas.
2. Mengembangkan dan mendayagunakan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan.
3. Meningkatkan kapasitas SDM yang profesional pada bidang tugasnya.

4. Meningkatkan fungsi manajemen.

A.4 Sarana dan Prasarana

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai jumlah sarana kesehatan menurut jenis sarana dan status kepemilikan di Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2009, sarana pelayanan yang terdapat di RSUD Wonosari Gunungkidul, unit instalasi yang berkaitan dengan pelayanan langsung pasien, dan jenis pelayanan yang langsung berhubungan dengan kepentingan pasien atau klien.

Tabel 2.1
Jumlah Sarana Kesehatan Menurut Jenis Sarana dan Status Kepemilikan di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2009

Jenis Sarana Kesehatan	Status Kepemilikan			Total
	Dep. Kes	Dep. Lain	Swasta	
1. Rumah Sakit	1	0	2	3
2. Puskesmas	29	0	0	29
3. Puskesmas Pembantu	108	0	0	108
4. Balai Pengobatan/Poliklinik	0	0	43	43
5. Rumah Sakit Bersalin	0	0	0	0
6. Rumah Bersalin	0	0	5	5
7. Klinik KB Program	39	0	4	43
8. Praktek Dokter	0	0	108	108
9. Praktek Bidan	0	0	152	152
10. Posyandu	1457	0	0	1457
11. Polindes	29	0	0	29
12. Apotik	0	0	9	9
13. Toko Obat	0	0	0	0
Total 2009	1663	0	323	1986
2008	1663	0	322	1985

Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul dan Survei Podes, 2009

a. Sarana Pelayanan RSUD Wonosari Gunungkidul

- a.1 Instalasi Rawat Jalan.
- a.2 Instalasi Rawat Darurat.
- a.3 Instalasi Rawat Inap.
- a.4 Instalasi Penunjang Medik.
- a.5 Instalasi Bedah Sentral.
- a.6 Instalasi Gizi, IPSRS, *Loundry* dan Sanitasi.
- a.7 Administrasi dan Keuangan.
- a.8 Transportasi, Komunikasi dan Fasilitas Umum.

b. Unit dan Instalasi yang Berkaitan dengan Pelayanan Langsung Pasien

- b.1 Instalasi Rawat Jalan.
- b.2 Instalasi Rawat Darurat.
- b.3 Instalasi Rawat Inap.
- b.4 Instalasi Bedah Sentral.
- b.5 Instalasi Farmasi.
- b.6 Instalasi Laboratorium.
- b.7 Instalasi Radiologi.
- b.8 Instalasi Gizi.
- b.9 Unit atau Sub Bagian Rekam Medik.
- b.10 Instalasi Sarana Prasarana RS dan Sanitasi.

c. Jenis Pelayanan yang Langsung Berhubungan dengan Kepentingan Pasien atau Klien

c.1 Pelayanan Medik.

c.2 Pelayanan Penunjang Medik.

c.3 Pelayanan Administrasi.

A.5 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Jenis Instalasi Rawat Inap

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai kunjungan pasien rawat jalan dan jenis instalasi rawat inap.

1. Admisi Pasien Rawat Jalan

Berikut ini akan diuraikan mengenai jumlah kunjungan pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul.

Tabel 2.2
Jumlah Kunjungan Pasien

No	Jenis Kunjungan	Total
1	Kunjungan Rawat Jalan	52.261
2	Kunjungan Rawat Inap	10.314
Total		62.575

Sumber Data: Profile RSUD Wonosari Tahun 2010

Jumlah Kunjungan pasien ke RSUD Wonosari selama tahun 2010 sebanyak 62.575 kunjungan. Jumlah kunjungan rawat jalan lebih banyak dari pada kunjungan rawat inap.

Tabel 2.3
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Pria	Wanita	Total
1.	0 – 28 hari	723	1.837	2.560
2.	28 hari - < 1 Tahun	1.538	1.423	2.961
3.	01 – 04 tahun	1.824	3.367	5.191
4.	05 – 14 tahun	1.996	2.881	4.877
5.	15 – 24 tahun	1.565	3.966	5.531
6.	25 – 44 tahun	3.098	9.468	12.566
7.	45 – 64 tahun	3.474	7.659	11.133
8.	> 65 tahun	4.149	3.293	7.442
Total		18.367	33.894	52.261

Sumber Data: Profile RSUD Wonosari Tahun 2010

Kunjungan pasien Rawat Jalan berdasarkan kelompok umur selama tahun 2010 berjumlah 52.261. Jumlah paling banyak pada kelompok umur 25–44 tahun yaitu sebanyak 12.566 orang dan paling sedikit pada kelompok umur 0–28 hari yaitu sebanyak 2.560 orang. Dari sumber data yang terdapat di profile RSUD Wonosari Gunungkidul Tahun 2010 tidak dicantumkan data bagi kunjungan pasien rawat inap.

Tabel 2.4
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dirinci per Jenis Kelamin

No	Jenis Kunjungan	Pria	Wanita	Total
1.	Kunjungan Baru	12.352	15.221	27.573
2.	Kunjungan Lama	6.005	18.673	24.678
Total		18.357	33.894	52.251

Sumber Data: Profile RSUD Wonosari Tahun 2010

Kunjungan pasien Rawat Jalan dirinci per jenis kelamin selama tahun 2010 berjumlah 52.251. Dari Jenis kunjungannya di bagi menjadi 2 yaitu: Kunjungan Baru dan Kunjungan Lama. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan menurut jenis kelamin selama tahun 2010 yang paling banyak adalah dari wanita yaitu sebanyak 33.894 Dari sumber data yang terdapat di profile RSUD Wonosari Gunungkidul Tahun 2010 tidak dicantumkan data bagi kunjungan pasien rawat inap.

Tabel 2.5
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Pria	Wanita	Total
1.	Blm/Tidak Sekolah	11.356	23.790	35.146
2.	SD	2.444	3.665	6.109
3.	SMP	1.349	2.789	4.138
4.	SMA	2.795	3.244	6.039
5.	Diploma I	5	11	16
6.	Diploma II	0	16	16
7.	Diploma III	135	228	363
8.	Diploma IV/S1	256	147	403
9.	Pasca Sarjana/S2	26	3	29
10.	Doktoral/S3	1	1	2
Total		18.367	33.894	52.261

Sumber Data: Profile RSUD Wonosari Tahun 2010

Kunjungan pasien Rawat Jalan berdasarkan tingkat pendidikan selama tahun 2010 berjumlah 52.261. Jumlah paling banyak pada tingkat pendidikan yang belum/tidak sekolah yaitu sebanyak 35.146 orang dan paling sedikit terdapat pada tingkat pendidikan Doktoral atau S3 yaitu sebanyak 2 orang. Dari sumber data yang terdapat di profile RSUD Wonosari Gunungkidul Tahun 2010 tidak dicantumkan data bagi kunjungan pasien rawat inap.

Tabel 2.6
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Pria	Wanita	Total
1.	Tidak Bekerja	5.545	15.987	21.532
2.	Buruh	3.160	3.149	6.309
3.	Tani	3.523	3.622	7.145
4.	Wiraswasta	1.043	1.670	2.713
5.	Perangkat Desa	36	8	44
6.	PNS non Guru	2.564	2.566	5.130
7.	Guru	80	176	265
8.	Dosen	1	1	2
9.	TNI	28	3	31
10.	Polri	38	0	38
11.	Pensiunan	1.229	263	1.492
12.	Karyawan Swasta	747	242	989
13.	Pelajar/Mahasiswa	144	101	245
14.	Pekerjaan Rumah/HI	199	6.098	6.297
15.	Karyawan BUMN/D	30	8	38
Total		18.367	33.894	52.261

Sumber Data: Profile RSUD Wonosari Tahun 2010

Kunjungan pasien Rawat Jalan berdasarkan jenis pekerjaan selama tahun 2010 berjumlah 52.261. Jumlah paling banyak adalah tidak bekerja yaitu sebanyak 21.532 orang dan paling sedikit terdapat pada jenis pekerjaan sebagai Dosen yaitu sebanyak 2 orang. Dari sumber data yang terdapat di profile RSUD Wonosari Gunungkidul Tahun 2010 tidak dicantumkan data bagi kunjungan pasien rawat inap.

Tabel 2.7
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Cara Pembayaran Waktu Pendaftaran

No	Cara Pembayaran	Pria	Wanita	Total
1.	Umum	8.703	18.329	27.032
2.	ASKES	4.155	5.999	10.154
3.	Jamkesmas/Kesos	5.386	9.528	14.914
4.	TNI	3	2	5
5.	Polri	0	0	0
6.	Karyawan RS	2	0	2
7.	Asuransi Lainnya	118	36	154
Total		28.671	33.894	52.261

Sumber Data: Profile RSUD Wonosari Tahun 2010

Kunjungan pasien Rawat Jalan berdasarkan cara pembayaran waktu pendaftaran selama tahun 2010 berjumlah 52.261. Jumlah paling banyak terdapat pada cara pembayaran yang umum yaitu sebanyak 27.032 orang dan paling sedikit terdapat pada cara pembayaran karyawan RS yaitu sebanyak 2 orang. Dari sumber data yang terdapat di profile RSUD Wonosari Gunungkidul Tahun 2010 tidak dicantumkan data bagi kunjungan pasien rawat inap.

2. Jenis Instalasi Rawat Inap

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai jenis instalasi rawat inap beserta jumlah tempat tidur yang terdapat di RSUD Wonosari Gunungkidul.

Tabel 2.8
Jenis Bangsal Rawat Inap di RSUD Wonosari Gunungkidul

No	Nama Bangsal	Penanganan	Kelas
1.	Anggrek	Penyakit Dalam dan Anak	VIP, I, II dan III
2.	Dahlia	Bedah dan Opsgyn	I, II dan III
3.	Melati	Perawatan Anak dan Neonatus	II dan III
4.	Bakung	Penyakit Dalam Khusus Putera	II dan III
5.	Menur	Penyakit Dalam Khusus Puteri	II dan III
6.	VK	Ruang Bersalin	II dan III
7.	Kana	Opsgyn	II dan III
8.	Cempaka	Bedah dan Trauma	II dan III
9.	ICU		I, II dan III

Sumber Data: Arsip Rekam Medis RSUD Wonosari Gunungkidul

RSUD Wonosari Gunungkidul memiliki 9 bangsal untuk pasien rawat inap (Anggrek, Dahlia, Melati, Bakung, Menur, VK, Kana, Cempaka dan ICU) dan jumlah Tempat Tidur (TT) Rumah Sakit pada tahun 2010 ditetapkan sebanyak 146 TT, dengan perincian sebagai berikut :

Kelas III : 86 TT

Kelas II : 26 TT

Kelas I : 15 TT

Kelas VIP : 4 TT

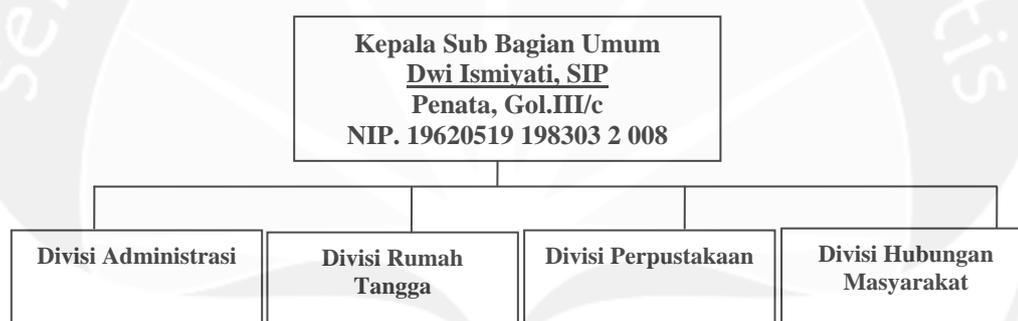
A.6 Divisi Hubungan Masyarakat

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai diskripsi kerja pada saat melakukan *internship* di RSUD Wonosari Gunungkidul.

a. Struktur Pelaksanaan Divisi Hubungan Masyarakat

Berikut ini akan dijelaskan mengenai struktur pelaksanaan Divisi Hubungan Masyarakat.

Gambar 2.2
Gambar Struktur Pelaksanaan Divisi Hubungan Masyarakat



Sumber Data : Struktur Organisasi RSUD Wonosari Gunungkidul berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun 2008

Dalam struktur besar tersebut, Divisi Hubungan Masyarakat berada di bawah garis komando kepala Sub Bagian Umum. secara lebih rinci, Sub Bagian Umum memiliki beberapa Divisi diantaranya adalah Divisi Administrasi, Rumah Tangga, Perpustakaan, dan Humas (Hubungan Masyarakat), dimana Mahasiswa berada pada Divisi Humas pada kegiatan *internship* yang telah dijalani. ◀

b. Uraian Kerja Humas

Divisi Humas berada pada tanggung jawab Sub Bagian Umum, dalam pelaksanaannya Humas RSUD Wonosari Gunungkidul memiliki deskripsi kerja yang beraneka ragam. Deskripsi kerja tersebut meliputi :

1. Membina hubungan ke dalam (Publik Internal) yaitu publik yang menjadi bagian dari SKPD atau RSUD Wonosari Gunungkidul.
2. Membina hubungan ke luar (Publik Eksternal)/masyarakat

Seperti yang telah dituliskan diatas mengenai deskripsi kerja Humas yang berada pada Sub Bagian Umum, kegiatan yang pertama adalah Membina hubungan kedalam (Publik Internal) yang memiliki Sub Kegiatan yang meliputi:

1. Membangun citra kantor RSUD Wonosari Gunungkidul.

Kegiatan ini bertujuan untuk membangun citra positif dari kantor RSUD Wonosari melalui solidaritas dan saling menghargai antar para pegawai, tenaga medis dan para pekerja lainnya. Keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat apakah para pegawai yang bekerja didalamnya merasa nyaman satu sama lain, yang nantinya akan menictakan pola kerja yang baik sehingga kualitas Rumah Sakit akan terlihat baik pula

2. Memberi masukan/saran yang diperlukan pemimpin.

Sebuah organisasi akan maju dan berkembang jika selalu menerima masukan atau saran baik dari mana saja. Hal tersebut yang di lakukan oleh RSUD Wonosari Gunungkidul selalu terbuka dengan adanya masukan atau saran dan menjadikan itu sebagai pembelajaran agar menjadi yang lebih

baik. Masukan atau saran yang ada kemudian ditampung oleh bagian yang bersangkutan. Disini bagian yang menangani tentang masukan atau saran berada pada Sub Bagian Umum, khususnya Divisi Humas, yang kemudian akan didata dan dirapatkan oleh Direktur.

3. Melakukan upaya-upaya untuk menciptakan suasana kegotong-royongan bagi keluarga RSUD Wonosari Gunungkidul.

Semangat kekeluargaan dapat menciptakan perasaan saling memiliki satu sama lain, saling menghormati serta menghargai antar para pegawai. Hal ini menjadi kegiatan yang sering dilakukan oleh Humas RSUD Wonosari Gunungkidul, diantaranya adalah ketika ada pegawai yang sedang mengalami musibah (sakit atau meninggal), kebahagiaan (mendapatkan anak, menikah) maka dengan semangat kekeluargaan yang tinggi para pegawai melakukan kunjungan kepada pihak yang bersangkutan. Para pegawai biasanya melakukan kunjungan secara bersama-sama dan kegiatan kunjungan tersebut berada pada komando dan tanggungjawab Divisi Humas RSUD Wonosari Gunungkidul.

Kegiatan yang kedua Divisi Humas yang terdapat pada Sub Bagian Umum RSUD Wonosari Gunungkidul adalah membina hubungan keluar (Publik Eksternal) atau masyarakat, yang mempunyai Sub Kegiatan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Konferensi *Pers*.

Konferensi *pers* yang dilaksanakan oleh RSUD Wonosari Gunungkidul bertujuan untuk mengklarifikasi jika ada berita yang kurang benar dalam penyediaan sebuah media, baik media cetak maupun elektronik yang dilakukan oleh perusahaan swasta maupun negeri. Supaya khalayak umum mendapatkan informasi yang benar dan citra rumah sakit tidak tercoreng dengan pemberitaan media yang tidak pas dengan kenyataannya.

2. Melakukan *Pers Release*.

Siaran *pers*, rilis berita, rilis media, adalah pernyataan tertulis atau direkam komunikasi diarahkan pada anggota media berita untuk tujuan pengumuman sesuatu yang diklaim memiliki berita nilai.

3. Melakukan Kliping Media.

RSUD Wonosari Gunungkidul berlangganan satu surat kabar yaitu Kedaulatan Rakyat, selain sebagai bacaan tentunya menjadi salah satu pekerjaan Humas jika ada berita mengenai rumah sakit, baik RSUD Wonosari Gunungkidul sendiri maupun rumah sakit yang lain. Akan tetapi jika terdapat berita tersebut berasal dari surat kabar yang berbeda, maka tidak ada salahnya untuk tetap mengklippingnya karena bisa menjadi arsip untuk Rumah Sakit.

4. Melakukan Layanan Pengaduan Masyarakat.

Pada tanggal 05 November 2009, telah dibentuk Surak Keputusan Direktur Nomor 188.4/1135/2009 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan

Pengaduan Masyarakat RSUD Wonosari Gunungkidul. Tim tersebut yang bertugas menangani tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat, salah satu anggota dari tim tersebut adalah Divisi Humas. Proses Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut: Humas bertugas mendata pengaduan dari masyarakat yang bertempat di kantor RSUD Wonosari Gunungkidul, kemudian pengaduan tersebut dilaporkan kepada Direktur dan selanjutnya di rapatkan bersama oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

5. Melakukan Layanan Penyuluhan Kesehatan Masyarakat.

Pelayanan penyuluhan yang dilakukan selama ini bekerjasama dengan berbagai puskesmas di berbagai daerah di Wonosari Gunungkidul. Pihak rumah sakit membantu dengan dana dan juga tambahan tenaga medis tetapi pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh pihak puskesmas yang bersangkutan. Misalnya penyuluhan tentang Keluarga Berencana, penanganan tentang penyakit Demam Berdarah, Penyuluhan HIV/AIDS pada suatu daerah, Humas rumah sakit bertugas melakukan koordinasi dengan puskesmas yang bersangkutan serta membantu dalam urusan surat-menyerat. Contoh lain, jika ada pihak luar yang ingin meminta bantuan tenaga medis RSUD Wonosari untuk melakukan penyuluhan dalam berbagai kegiatan (seperti pada bulan Juli 2010 ini ada Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata dari Universitas Negeri Yogyakarta yang ingin meminta bantuan penyuluhan tentang Gizi untuk salah satu program KKN).

6. Melakukan Pengolahan dan Penyajian Berita publik.

Kegiatan Humas lainnya adalah melakukan pengolahan dan penyajian berita publik dimaksudkan agar semua berita yang beredar tidak menjadi sesuatu yang mengancam citra rumah sakit. Sebelum disajikan maka Humas bertugas untuk menyaring mana berita yang layak atau tidak untuk dimuat di surat kabar.

7. Melaksanakan Publikasi dan Dokumentasi.

Setiap ada kegiatan yang berhubungan dengan RSUD Wonosari Gunungkidul selalu di koordinir oleh Divisi Humas. Pelaksanaan publikasi seperti pengumuman informasi acara, pembuatan pamflet dan poster. Humas tidak bekerja secara teknis tetapi memberikan konsep tentang isi dari informasi tersebut, agar dapat diterima oleh khalayak luas. Serta jika ada acara, Humas bertugas untuk mendokumentasikan *moment* yang penting seperti foto, rekaman wawancara dan juga video untuk arsip RSUD Wonosari Gunungkidul.

8. Melaksanakan Hubungan *Pers* dan Media Masa.

Majunya perkembangan RSUD Wonosari Gunungkidul tidak lepas dari peran media, berita yang dimuat di surat kabar bisa menjadikan ajang promosi bagi rumah sakit itu sendiri apalagi jika berita itu berisikan hal-hal positif. Baik pada media eletronik maupun cetak, maka dari itu rumah sakit khususnya pada Divisi Humas yang sangat berperan penting dalam menciptakan hubungan yang baik dengan para wartawan.

9. Menerima Kunjungan Tamu.

Humas bertugas dalam menerima kunjungan tamu yang datang ke RSUD Wonosari Gunungkidul untuk berbagai kepentingan. Tamu yang datang dilayani dengan baik dan sopan agar nyaman dan tidak merasa tencam. Seorang Humas diwajibkan bersikap ramah hal ini dikarenakan RSUD Wonosari Gunungkidul mengutamakan kualitas pelayanan, baik medis maupun non medis. kemudian juga dapat menjalin kerjasama yang dengan berbagai instansi baik pemerintahi maupun swasta. Tamu yang datang kemudian didata pada buku tamu yang telah disediakan dan kemudian dapat menjadi arsip bagi rumah sakit.

10. Pengelolaan Kotak Saran.

Adanya kotak saran pada rumah sakit sangatlah penting, untuk menampung kritik maupun saran dari masyarakat pengguna rumah sakit. Kritik dan saran tersebut dapat menjadi masukan bagi pimpinan untuk meningkatkan mutu dari rumah sakit, termasuk mutu dalam hal pelayanan. Proses pengelolaan dari kotak saran adalah, setelah diambil oleh petugas yang bersangkutan, maka tugas Humas adalah mendata isi dari kotak saran tersebut. Langkah selanjutnya adalah melaporkan kepada Direktur agar segera ditindak lanjuti.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai karakteristik responden khususnya pasien rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.9
Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 25 tahun	15	11,6
2	26-35 tahun	39	30,2
3	36-45 tahun	47	36,4
4	< 45 tahun	28	21,7
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan sebanyak 129, maka diperoleh data mengenai pasien rawat inap berdasarkan umur. Jumlah paling banyak pada umur 36–45 tahun yaitu sebanyak 47 orang (36,4%) dan paling sedikit pada umur ≤ 25 tahun yaitu sebanyak 15 orang (11,6%).

Tabel 2.10
Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	74	57,4
2	Perempuan	55	42,6
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan dan diisi oleh responden (pasien rawat inap) sebanyak 129, diperoleh hasil mengenai jumlah pasien rawat inap yang berdasarkan jenis kelamin. Hasil yang di dapat yaitu jumlah pasien rawat inap dengan jenis kelamin laki-laki yang paling terbanyak, yaitu 74 orang

(57,4%), sementara pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih sedikit jumlahnya, yaitu 55 orang (42,6%).

Tabel 2.11
Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ SD	35	27,1
2	SLTP	31	24,0
3	SLTA	57	44,2
4	PT	6	4,7
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Berdasarkan 129 kuesioner yang disebar di RSUD Wonosari Gunungkidul, diperoleh hasil mengenai pasien rawat inap berdasarkan tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan yang paling banyak dari pasien rawat inap adalah SLTA, yaitu sebanyak 57 orang (44,2%), sementara tingkat pendidikan yang paling sedikit adalah PT (Perguruan Tinggi), yaitu sebanyak 6 orang (4,7%).

Tabel 2.12
Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	15	11,6
2	Wiraswasta	13	10,1
3	Pegawai Swasta	21	16,3
4	Petani	34	26,4
5	Pedagang	25	19,4
6	Buruh	21	16,3
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Jumlah kuesioner yang telah tersebar dan diisi sebanyak 129 oleh pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul, khususnya pasien rawat inap mendapatkan hasil mengenai jumlah pasien berdasarkan jenis pekerjaan. Jumlah terbanyak pasien

rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul adalah bekerja sebagai petani, yaitu sebanyak 34 orang (26,4%) dan jumlah yang paling sedikit adalah bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 13 orang (10,1%).

Tabel 2.13
Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

No	Pendapatan Per Bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rendah	69	53,5
2	Sedang	52	50,3
3	Tinggi	8	6,2
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Berdasarkan pendapatan per bulan pasien rawat inap, akan dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu rendah (\leq Rp 750.000), sedang (Rp 750.000-Rp. 2.000.000), dan tinggi ($>$ Rp. 2.000.000). Dari hasil dari kuesioner yang telah disebarkan sebanyak 129 selama waktu penelitian di RSUD Wonosari Gunungkidul, diperoleh data mengenai pasien rawat inap berdasarkan tingkat pendapatan per bulan. Jumlah pasien rawat inap yang paling banyak memiliki pendapatan per bulan yang rendah (\leq Rp 750.000), yaitu sebanyak 69 orang (53,5%).

Tabel 2.14
Pasien rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Distribusi Kelas Perawatan

No	Kelas Perawatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kelas III	63	48,8
2	Kelas II	35	27,1
3	Kelas I	23	17,8
4	Kelas VIP	8	6,2
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Selama waktu penelitian, telah telah tersebar kuesioner sebanyak 129, maka diperoleh data mengenai pasien rawat inap berdasarkan distribusi kelas perawatan. Jumlah paling banyak pada kelas perawatan III yaitu sebanyak 63 orang (48,8%) dan paling sedikit terdapat pada kelas perawatan VIP yaitu sebanyak 8 orang (6,2%).

Tabel 2.15
Pasien Rawat Inap RSUD Wonosari Berdasarkan Cara Pembayaran

No	Cara Pembayaran	Jumlah	Persentase (%)
1	Umum	58	45,0
2	ASKES	20	15,5
3	Jamkesmas	51	39,5
Total		129	100

Sumber : Data Primer, Distribusi Frekuensi SPSS 18, 2011

Dari hasil kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden (pasien rawat inap) sebanyak 129, maka diperoleh data mengenai pasien rawat inap berdasarkan cara pembayaran. Jumlah paling banyak terdapat pada cara pembayaran melalui umum yaitu sebanyak 58 orang (45%) dan paling sedikit menggunakan cara pembayaran dengan ASKES yaitu sebanyak 20 orang (15,5%).