

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1.1 Gambaran Umum Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah

Kabupaten Rembang yang ber-Semboyan: Rembang BANGKIT (Bahagia, Aman, Nyaman, Gotong-royong, Kerja keras, Iman, Takwa). Kabupaten Rembang terletak di ujung timur laut Provinsi Jawa Tengah dan dilalui Jalan Pantai Utara Jawa (Jalur Pantura), terletak pada garis koordinat $111^{\circ} 00' - 111^{\circ} 30'$ Bujur Timur dan $6^{\circ} 30' - 7^{\circ} 6'$ Lintang Selatan. Laut Jawa terletak di sebelah utaranya, secara umum kondisi tanahnya berdataran rendah dengan ketinggian wilayah maksimum kurang lebih 70 meter di atas permukaan air laut. Adapun batas- batasnya antara lain:

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Timur : Kabupaten Tuban dan Kota Jatirogo, Jawa Timur

Sebelah Selatan : Kabupaten Blora

Sebelah Barat : Kabupaten Pati

Peta Wilayah Kabupaten Rembang



Kabupaten Rembang berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Timur, sehingga menjadi gerbang sebelah timur Provinsi Jawa Tengah. Daerah perbatasan dengan Jawa Timur. Bagian selatan wilayah Kabupaten Rembang merupakan daerah perbukitan.

Kabupaten Rembang dengan luas 101.408 hektar terdiri atas lahan sawah sebesar 29.058 hektar (28,65 %), lahan bukan sawah sebesar 39.938 hektar (39,38 %) dan bukan lahan pertanian sebesar 32.412 hektar (31,96 %). Menurut luas penggunaan lahan, lahan terbesar adalah tegalan sebesar 32,94 persen, hutan 23,45 persen dan sawah tadah hujan sebesar 20,08 persen.

Visi dan Misi

- a. Mewujudkan Rembang Gemilang 2026
- b. Mengembangkan profesionalisasi, modernisasi organisasi dan tata kerja birokrasi
- c. Mengembangkan sumber daya manusia yang semakin berkualitas dan terproteksi dalam jaminan sosial
- d. Membangun infrastruktur dan ketahanan ekonomi untuk pertumbuhan berkualitas dan berkeadilan
- e. Mengembangkan Kemandirian Desa berbasis Potensi Lokal

Perangkat Daerah

Dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2021 bentuk Perangkat Daerah sebagai berikut:

- a. Sekretariat Daerah merupakan Sekretariat Daerah Tipe B;**
- b. Sekretariat DPRD merupakan Sekretariat DPRD Tipe B;**
- c. Inspektorat Daerah merupakan Inspektorat Tipe A;**
- d. Dinas Daerah, terdiri atas:**
 1. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan bidang kepemudaan dan olahraga;
 2. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kebudayaan dan bidang pariwisata;

3. Dinas Kesehatan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kesehatan;
4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial dan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
6. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa; Satuan Polisi Pamong Praja Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sub urusan ketenteraman dan ketertiban umum;
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu;
8. Dinas Perdagangan dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perdagangan dan bidang Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah; Dinas Komunikasi dan Informatika Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan

bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian;

9. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang;
10. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perumahan dan kawasan permukiman dan bidang pertanahan;
11. Dinas Perhubungan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perhubungan;
12. Dinas Lingkungan Hidup Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup;
13. Dinas Pertanian dan Pangan Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pertanian dan bidang pangan;
14. Dinas Kelautan dan Perikanan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kelautan dan perikanan;
15. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kearsipan dan bidang perpustakaan;
16. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perindustrian dan bidang tenaga kerja.

e. Badan Daerah

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tipe A melaksanakan fungsi penunjang perencanaan dan penunjang penelitian dan pengembangan;
2. Badan Kepegawaian Daerah Tipe B melaksanakan fungsi penunjang kepegawaian;
3. Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tipe A melaksanakan fungsi penunjang keuangan;
4. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Intensitas Sedang, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik;
5. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Klasifikasi A menyelenggarakan urusan pemerintahan ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat, sub urusan bencana dan sub urusan kebakaran.

1.2 Gambaran Umum RSUD dr. R. Soetrasno Kab. Rembang

1.2.1 Sejarah RSUD dr. R. Soetrasno Kab. Rembang

Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang pertama berdiri pada masa penjajahan Belanda, terletak di Belakang Kejaksaan Negeri Rembang (sekarang Panti Wreda). Setelah Kemerdekaan Republik Indonesia Tahun 1945 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang dipindahkan di Jl. R. Saleh No 3 Rembang (sekarang Puskesmas Rembang I). Tepatnya pada tanggal 10 Pebruari 1955 pada masa pemerintahan Bupati Rembang

Wongso Diredjo Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang menempati gedung resmi yang beralamat di Desa Kabongan Kidul Kecamatan Rembang, dan pada tanggal bulan dan tahun tersebut ditetapkan sebagai tanggal berdirinya RSUD Rembang.

Pada tahun 1979 Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang adalah Rumah Sakit tipe D. Kemudian pada tahun 1983 meningkat menjadi Rumah Sakit Tipe C dengan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) yang baru berdasarkan keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Rembang No. 061/395/Th.1983.

Berdasarkan keputusan Bupati Rembang Nomor 192 Tahun 2004 Rumah Sakit Umum Daerah Rembang (RSUD Rembang) berubah nama menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang tepatnya pada tanggal 5 Mei 2004. Nama Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno diambilkan berdasarkan survey pada saat itu, masyarakat rembang paling banyak mengingat dr. R. Soetrasno sebagai dokter yang bertugas di rumah sakit, selanjutnya penamaan RSUD rembang di ubah menjadi RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang dan Pengelolaannya dibawah kendali Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang.

Mulai tahun sembilan puluhan diadakan upaya perbaikan mutu pelayanan secara intensif dengan penerapan Total Quality Management, Gugus Kendali Mutu.RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pertama kali berhasil memperoleh sertifikat Akreditasi pada tahun 1998, dan pada tahun

2010 RSUD dr. R. Soetrasno juga telah bersertifikasi ISO 9001:2008. Kemudian pada tahun 2014, Rumah Sakit ini telah terakreditasi standar 2012 dengan hasil tingkat Paripurna.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan RSUD. dr. R. Soetrasno menjalin ikatan kerjasama dengan beberapa institusi pendidikan kesehatan. Pada saat ini dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang telah meningkatkan ikatan kerjasamanya dengan Fakultas Kedokteran UGM dan UNDIP. Untuk meningkatkan akses pelayanan bagi masyarakat Rembang, RSUD dr. R. Soetrasno Rembang juga menjalin ikatan kerjasama dengan rumah sakit-rumah sakit lain misalnya dengan RSUP dr. Sardjito Yogyakarta, RSUP dr. Kariadi Semarang.

Gambar 2.2

Logo RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

1.2.2 Visi Dan Misi RSUD dr. R. Soetrasno Kab. Rembang

Sejalan dengan perkembangan zaman dimana teknologi, pengetahuan dan informasi yang berkembang semakin cepat, tuntutan masyarakat atas pelayanan rumah sakit semakin tinggi ditandai dengan bertambahnya

jumlah pasien yang berobat keluar daerah Kabupaten Rembang. Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno hadir untuk menjawab tantangan ini. Semangat organisasi yang ditugaskan untuk mengemban tugas diatas didasari atas :

Visi Strategis

Visi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang yang telah dibuat pada tahun 2008 adalah :” Menjadi Rumah Sakit Unggulan Di Wilayah Jawa Tengah Bagian Timur”

Penjelasan :

- a. RSUD dr. R. Soetrasno Rembang ingin menjadi Rumah Sakit unggulan di wilayah Jawa Tengah bagian timur dalam memberikan pelayanan Kesehatan
- b. RSUD dr. R. Soetrasno Rembang unggul dalam pelayanan mencakup berbagai aspek yaitu: Transparansi, Akuntabel, Pelayanan Prima, Bersih dan Profesional.

Misi Strategis

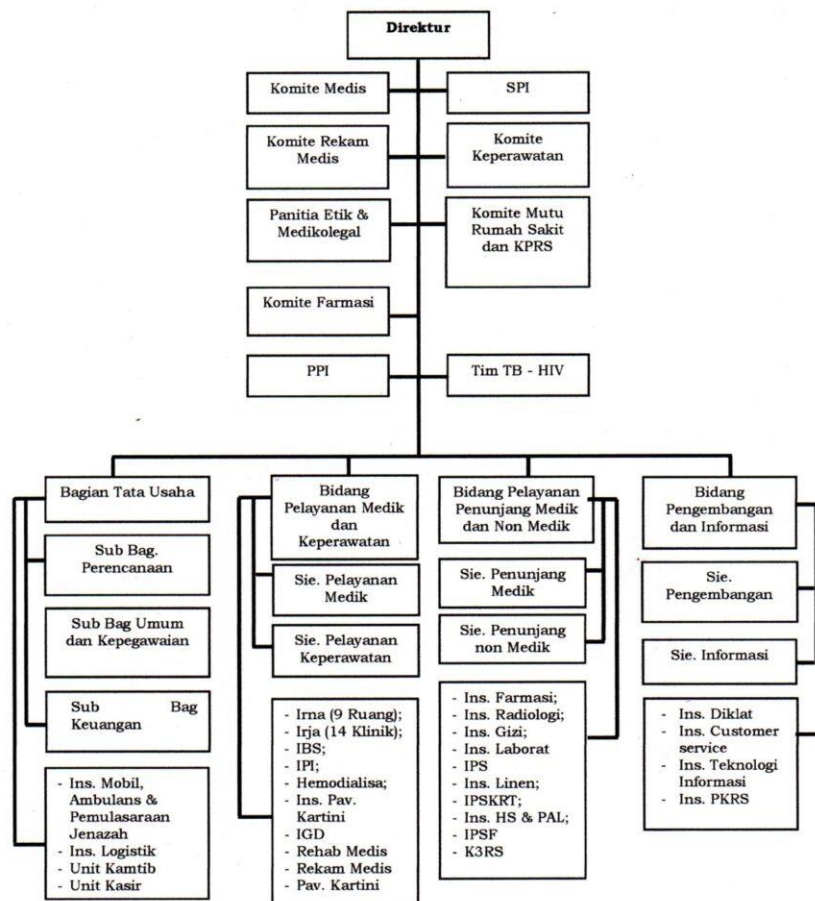
RSUD dr. R. Soetrasno Rembang sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan memiliki Visi untuk menjadikan RSUD dr. R. Soetrasno menjadi unggulan di kawasan Jawa Tengah bagian Timur, maka disusunlah misi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan Rumah Sakit yang Prima (Cepat, Tepat, Ramah) dan Inovatif.

- b. Mengupayakan peningkatan mutu pelayanan melalui pemenuhan SDM, Akreditasi dan Sertifikasi.
- c. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana Rumah Sakit.
- d. Menjalinkan Kerjasama dengan institusi yang terkait untuk meningkatkan Kinerja.

1.2.3 Struktur Organisasi RSUD dr. R. Soetrasno Kab. Rembang

Gambar 2.3
Struktur Organisasi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

Dari struktur Organisasi RSUD R. Soetrasno Rembang, Bidang Pengembangan dan Informasi adalah structural yang memiliki tugas untuk menangani pengaduan yang masuk dari masyarakat atau pasien. Mereka berperan sebagai penghubung antara pihak rumah sakit dan pihak pengadu, baik itu pasien, keluarga pasien, atau masyarakat umum. Tugas mereka meliputi menerima, mendokumentasikan, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima. Berikut nama pejabat structural RSUD R. Soetrasno Rembang.

Tabel 2.1
Nama Pejabat Jabatan Struktural Organisasi

No	Nama	Jabatan
1	dr. AGUS SETIYO HADI PURWANTO, M.Kes	Direktur
2	Dra. SUTARTIK	Kepala Bagian Tata Usaha
3	MARYATIN, S.Sos	Ka Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4	PURWANTO, S.Kep	Ka Sub Bagian Perencanaan
5	SOETRISNO, SE, MSi	Ka Sub Bagian Keuangan
6	NURDIN FAHRUDI, S.Kep, M.Kes	Kepala Bidang Pengembangan dan Informasi
7	dr. SWASTIKA JUNI SURYANDARI	Kepala Seksi Pengembangan
8	TABAH TOHAMIK, S.Kep, Ns	Kepala Seksi Informasi
9	dr. BAMBANG SUYAMTO, SpTHT	Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan
10	dr. INTANINGTYAS SUBAWATI, MH	Kepala Seksi Pelayanan Medik
11	SIGIT EKO PRASETYO, S.Kep., NS	Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan
12	HARTININGSIH, S.Kep., NS	Plt. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang
13	dr. CAHYO NUGROHO	Kepala Seksi Penunjang Medik
14	HARTININGSIH, S.Kep., NS	Kepala Seksi Penunjang Non Medik

Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

1.2.4 Unit Pelayanan Informasi Dan *Costumer Service* RSUD dr. R. Soetrasno Kab. Rembang

Unit Pelayanan Informasi Dan *Costumer Service*

Unit Pelayanan Informasi dan Layanan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah bagian penting dari infrastruktur pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat dan bantuan kepada pasien serta pengunjung rumah sakit. Berikut adalah deskripsi umum tentang unit tersebut:

Unit Pelayanan Informasi dan Layanan Pelanggan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif kepada pasien, pengunjung, dan pihak terkait lainnya yang membutuhkan informasi tentang layanan kesehatan di rumah sakit.

Fungsi Utama

a) Memberikan Informasi

Unit ini bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang layanan yang tersedia di rumah sakit, prosedur pendaftaran, jadwal dokter, dan informasi lain yang relevan.

b) Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan

Staf unit ini siap membantu dalam menanggapi pertanyaan, kekhawatiran, atau keluhan yang diajukan oleh pasien atau pengunjung.

c) Pendaftaran Pasien

Unit ini mungkin juga bertanggung jawab untuk melakukan proses pendaftaran pasien baru, mengumpulkan informasi demografis dan administratif yang diperlukan.

d) Penyediaan Layanan Pelanggan

Memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi dengan sikap yang ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan pasien dan pengunjung.

Unit Pelayanan Informasi dan Layanan Pelanggan biasanya terdiri dari staf yang terlatih, seperti petugas layanan informasi, petugas administrasi, atau petugas layanan pelanggan. Mereka harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit serta keterampilan komunikasi yang baik. RSUD dapat menggunakan teknologi informasi untuk membantu dalam memberikan informasi kepada pasien dan pengunjung. Misalnya, mereka dapat menggunakan sistem informasi rumah sakit untuk mengakses catatan pasien atau menjadwalkan janji temu dengan dokter. Berikut adalah struktur Organisasi Instalasi Layanan Pelanggan dan Informasi RSUD R. Soetrasno Rembang

Gambar 2.5
Struktur Organisasi Instalasi Layanan Pelanggan dan Informasi RSUD
R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

Unit ini juga dapat melakukan survei atau evaluasi untuk mengukur kepuasan pasien dan pengunjung, serta mengidentifikasi area di mana pelayanan dapat ditingkatkan. Unit Pelayanan Informasi dan Layanan Pelanggan di RSUD memainkan peran penting dalam memastikan pengalaman pasien yang positif dan memfasilitasi akses yang mudah terhadap informasi yang dibutuhkan dalam konteks pelayanan kesehatan.