

## **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **4.1 Gambaran Umum Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang Kota Bandar Lampung**

Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang adalah balai pengobatan type pertama yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pegawai dan keluarga serta pensiunan PT. KAI Subdrive III.2.

Adapun jumlah peserta yang dilayani di Balai Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang lebih kurang 7000 peserta. Wilayah yang termasuk dalam Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang meliputi: Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang, Balai pengobatan Kota Bumi dan Balai pengobatan Batu Raja.

Secara geografis letak atau lokasi Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 di Kota Bandar Lampung, lokasi penelitian ini berjarak 4 meter dari stasiun Kereta Api Tanjung Karang Pusat. Dengan demikian Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 banyak menerima pasien yang terdiri dari para pegawai baik aktif dan non aktif beserta keluarganya.

## **4.2 Visi Dan Misi Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang**

### **1. Visi Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang**

- a. Menjadikan badan layanan yang prima dalam layanan, profesional dalam tindakan dan mengutamakan mutu hasil pelayanan kesehatan**

Visi tersebut menunjukkan kondisi ideal yang akan dicapai oleh Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang di masa mendatang, dengan pemahaman sebagai berikut:

#### **Prima Dalam Layanan**

merupakan kondisi di mana, Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang mampu menunjukkan kinerja pelayanan yang dapat memenuhi standar-standar sesuai dengan ukuran-ukuran yang dipersyaratkan oleh instansi atau lembaga yang berkompeten.

#### **Professional Dalam Masyarakat**

hal tersebut mencakup pemenuhan jumlah sumberdaya manusia Kesehatan dan pemenuhan kualifikasi keahlian yang secara terus menerus selalu ditingkatkan sesuai dengan tuntutan perkembangan sehingga mampu memberikan solusi professional dalam menghadapi berbagai permasalahan kesehatan.

#### **Mengutamakan Mutu Pelayanan Kesehatan**

hal ini terkait dengan kinerja pelayanan yang prima dengan didukung sumberdaya manusia yang professional termasuk penyediaan sarana prasarana, serta pelaksanaan prosedur-prosedur pelayanan, maka diharapkan produk layanan yang dihasilkan dapat memenuhi standar mutu yang ditetapkan.

### **2. Misi Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2**

Misi merupakan sesuatu yang harus diemban atau dilakukan oleh instansi dalam rangka pencapaian suatu visi, yang selanjutnya dijadikan pedoman dalam penyusunan

tujuan, sasaran dan strategi dalam mengalokasikan sumberdaya organisasi. Dengan pernyataan misi diharapkan seluruh anggota organisasi dan pihak yang berkepentingan lainnya dapat mengetahui dan mengenal keberadaan dan peran organisasi secara lebih jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang dimiliki. Memberikan pelayanan prima di segala bidang pelayanan di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang Meningkatkan sumber daya manusia kesehatan yang professional Mengutamakan mutu hasil pelayanan kesehatan untuk peningkatan kepuasan dan kepercayaan para pegawai.

**Misi pertama,**

'Memberikan pelayanan prima di segala bidang pelayanan di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang mengandung makna bahwa Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang sebagai institusi pelayanan di bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang paling sesuai dengan tuntutan kebutuhan. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang meliputi efektif, efisien, adil, terbuka, tepat waktu, prosedur yang mudah dan tarif yang terjangkau akan menjadi landasan dalam mengembangkan dan meningkatkan setiap layanan yang akan diberikan.

**Misi kedua**

'Meningkatkan sumberdaya manusia kesehatan yang profesional'.Misi ini mendorong Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang untuk selalu meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimilikinya baik tenaga medis maupun non medis, sehingga tercipta suatu sinergi yang mampu memberikan solusi profesional terhadap timbulnya setiap permasalahan yang makin kompleks.

**Misi ketiga**

'Mengutamakan mutu hasil pelayanan kesehatan untuk peningkatan kepuasan dan

kepercayaan para pegawai". Kualitas hasil pelayanan tersebut harus mampu dijiwai oleh seluruh unsur dalam institusi, baik unsur yang terkait langsung maupun unsur penunjang dalam pelayanan kesehatan kepada para pegawai. Dengan tercapainya hasil pelayanan yang bermutu tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan para pegawai terhadap Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang.

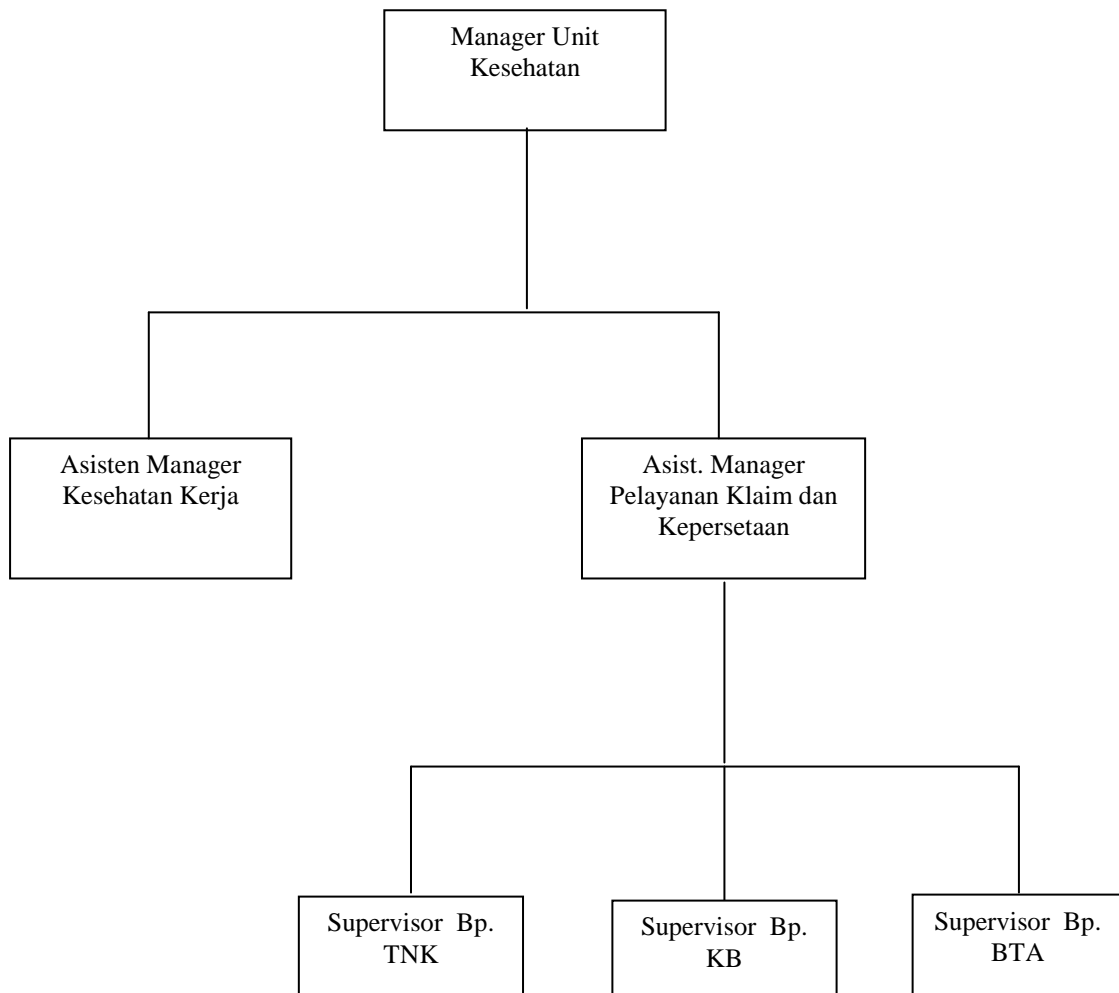
### **3. Tujuan**

Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun, dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu dan analisis strategi. Berdasarkan visi dan misi serta dengan memperhatikan analisis SWOT, Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang menetapkan tujuan yang hendak dicapai dalam kurun waktu lima tahun sebagai berikut:

1. Misi Pertama 'Memberikan pelayanan prima di segala bidang pelayanan Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang ', memiliki tujuan '*Meningkatkan mutu pelayanan Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang* '.
2. Misi Kedua 'Meningkatkan sumberdaya manusia kesehatan yang profesional', memiliki tujuan '*Tersedianya sumberdaya manusia Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang yang bermutu*' dan '*Terselenggaranya system administrasi dan pelaporan Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang yang baik*'.
3. Misi Ketiga 'Mengutamakan mutu hasil pelayanan kesehatan untuk peningkatan kepuasan dan kepercayaan para pegawai', memiliki tujuan '*Tersedianya sarana*

dan prasarana yang layak dan cukup'; 'Meningkatnya pelayanan penunjang medis'; dan 'Meningkatnya pelayanan di bidang hubungan antar para pegawai'.

#### 4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2

#### 5. Data kunjungan pasien

Dalam kurun waktu 1 bulan jumlah rata-rata kunjungan pasien sebanyak 97 pasien yang terdiri dari 55 pasien laki-laki dan 42 pasien perempuan. Dari 97 pasien Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2, pasien mengunjungi pelayanan Balai pengobatan umum, Balai pengobatan poli gigi, dan pelayanan

kesehatan ibu dan anak.

## 6. Sumber Daya Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang

Keadaan Sumber Daya Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang yang merupakan komponen input dari suatu sistem Balai pengobatan pada Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang yang secara lengkap diuraikan pada sub bab berikut ini.

### a. Ketenagaan.

Keadaan ketenagaan di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang secara garis besar terdiri dari tenaga medis, tenaga paramedis keperawatan, tenaga paramedis non keperawatan serta tenaga non medis (termasuk tenaga profesional yang mengelola manajemen), seperti pada table berikut ini:

Tabel 4.1

Keadaan ketenagaan Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang Tahun  
2013

JenisTenaga	Jumlah	
	Kumulatif	%
Tenaga Medis	10	28
TenagaParamedisKeperawatan	7	21
Tenaga Non Keperawatan	13	37
Tenaga Non Medis	5	14
JUMLAH	35	100

Sebagian besar tenaga paramedis keperawatan (pelaksana keperawatan) atau yang menjadi ujung tombak keperawatan adalah tenaga pegawai PT. KAI Subdrive III.2.

**b. Mitra kerja Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2**

Mitra kerja Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 meliputi:

1. Rumah Sakit Urip Soemoharjo
2. Rumah Sakit Bumi Waras
3. Rumah Sakit DKT. Tanjung Karang
4. Rumah Sakit Handayani Kota Bumi
5. Rumah Sakit Antonio Batu Raja

**7. Fasilitas Sarana dan prasarana Pelayanan**

Fasilitas dengan sarana dan prasarana pelayanan yang dimaksud meliputi fasilitas sarana dan prasarana pelayanan langsung (medis dan keperawatan) dengan tidak langsung (penunjang medis):

1. Balai pengobatan Tanjung Karang
  - a. 1 unit mobil ambulance
  - b. 1 unit dental gigi
  - c. Apotek semenung
2. Balai pengobatan Tanjung Karang memberikan pelayanan kesehatan meliputi:
  - a. Pelayanan Balai pengobatan umum
  - b. Pelayanan gigi
  - c. Pelayanan obat di apotek
  - d. Pelayanan Balai Kesehatan ibu dan anak (BKIA)
3. Balai pengobatan Kota Bumi hanya memberikan pelayanan Balai pengobatan umum.
4. Balai pengobatan Batu Raja memberikan pelayanan Balai pengobatan umum dan Balai Kesehatan ibu dan anak (BKIA).