

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sejarah Instansi

Pada tanggal 15 Januari 1993 dengan Akta Notaris Tien Norman Lubis, SH Nomor: 48 didirikanlah Yayasan Al Ihsan oleh enam orang tokoh Jawa Barat yang mewakili unsur – unsur Umat Islam, ulama dan pemerintah terdiri dari :

1. H. M. Ukman Sutaryan, Drs
2. H. M. A. Sampoerna
3. H. Agus Muhyidin
4. K. H. R. Totoh Abdul Fatah
5. K. H. Ahmad Syahid, Drs
6. H. M. Soleh, Drs., MM

Salah satu amal usaha Yayasan Al Ihsan adalah Rumah Sakit Islam Al Ihsan. Peletakan batu pertama pembangunan Rumah Sakit Islam Al Ihsan dilakukan pada tanggal 11 Maret 1993 M bertepatan dengan tanggal 17 Ramadhan 1414 H, momen ini bertepatan pula dengan peringatan Nuzulul Qur'an. Acara ini dihadiri oleh Tokoh - Tokoh Masyarakat, Pejabat Provinsi, Kabupaten, Bupati, Walikota, Ulama se-Jawa Barat dan Pimpinan Ormas – Ormas Islam. Operasional kegiatan pelayanan Rumah Sakit Islam Al Ihsan sendiri dimulai sejak tanggal 12 November 1995.

Dalam perkembangannya, Rumah Sakit Islam Al Ihsan yang tadinya dikelola oleh Yayasan Rumah Sakit Islam Al Ihsan dari tahun 1993 hingga tahun 2004, beralih kepemilikannya menjadi milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat sejak tahun 2004 hingga saat ini.

Pada tanggal 19 Nopember 2008 Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No: 23 Tahun 2008 Rumah Sakit Islam Al Ihsan berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Pada tanggal 10 Juli 2009 RSUD Al Ihsan ditetapkan untuk Menerapkan PPK-BLUD melalui Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 900/Kep.921-Keu/2009. Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan merupakan unit sosio ekonomi, yang menjalankan

pengelolaanya berdasarkan fungsi sosial dan ekonomi. Artinya dalam menjalankan manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan tetap menggunakan perhitungan ekonomi, dimana pekerjaan dilakukan secara profesional, efisien dan produktif tetapi tidak melupakan fungsi sosialnya bagi masyarakat. Pengelolaan menjadi lebih kompleks, karena di satu sisi pihak manajemen dihadapkan pada situasi persaingan yang semakin ketat, sementara pada sisi yang lain Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan harus tetap menjalankan fungsi sosialnya.

1.1.2. Logo Instansi



Gambar 1.1 Logo RSUD Al Ihsan

Sumber : Layanan Informasi RSUD Al Ihsan

Makna logo :

1. 6 lingkaran berwarna biru mewakili enam misi yang diemban oleh RSUD Al Ihsan.
2. Bentuk lingkaran berputar menunjukkan gerak yang terus menerus, bentuk ini melambangkan upaya institusi yang selalu dinamis dan berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas SDM mau pun institusi dalam melayani kepentingan masyarakat.
3. Bentuk standar ikon medis digunakan untuk menegaskan fungsi institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan medis.
4. Teks RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT bertujuan untuk menjelaskan identitas institusi.

Makna logo secara keseluruhan :

“ Al Ihsan merupakan RSUD terdepan dan terbaik yang senantiasa meningkatkan kualitas dan inovasi secara berkesinambungan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat “

1.1.3. Fungsi Sosial

Sebagai implementasi dalam menjalankan fungsi sosialnya, Rumah Sakit Islam Al Ihsan menyediakan fasilitas yang layak untuk melayani pasien yang kurang mampu, juga banyak melakukan aktifitas bakti sosial bagi masyarakat yang membutuhkan seperti khitanan masal, pengobatan gratis, bantuan penanggulangan bencana dll.

1.1.4. Akreditasi

Dalam rangka memberikan jaminan kualitas pelayanan, Rumah Sakit Islam Al Ihsan terus melakukan perbaikan, diantaranya mengikuti audit mutu melalui penilaian akreditasi rumah sakit yang dilakukan oleh Depkes. Pada tahun 1999 melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor YM.00.03.3.5.1933 tanggal 26 April 1999 perihal pemberian Status Akreditasi Penuh Tingkat Dasar Kepada Rumah Sakit Islam Al Ihsan Jl. Kiastramanggala Baleendah Kab. Bandung Propinsi Jawa Barat. Rumah Sakit Islam Al Ihsan dinyatakan lulus mendapatkan sertifikat akreditasi 5 pelayanan meliputi : Adminitrasi Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Rekam Medis Pada tahun 2004 melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor HK.00.06.2.2.259 tanggal 29 Januari 2004 perihal pemberian Status Akreditasi Penuh Tingkat Lanjut kepada Rumah Sakit Islam Al Ihsan Jl. Kiastramanggala Baleendah Kab. Bandung Propinsi Jawa Barat. Kembali Rumah Sakit Islam Al Ihsan berhak atas Sertifikat Akreditasi 12 Pelayanan meliputi : Adminitrasi Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medik, Farmasi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), Radiologi, Laboratorium, Kamar Operasi, Pengendalian INOS dan Perinatal Resiko Tinggi Pada tahun 2012 melalui Surat Keputusan Komisi Akreditasi Rumah Sakit

(KARS) Nomor : KARS-SERT/42/VIII/2012 tanggal 15 Agustus 2012 RSUD Al Ihsan dinyatakan Lulus Akreditasi Tingkat Lengkap 16 Pelayanan meliputi Adminitrasi Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medik, Farmasi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), Radiologi, Laboratorium, Kamar Operasi, Pengendalian dan Pencegahan Inpeksi, Perinatal Resiko Tinggi, Rehabilitasi Medik, Pelayanan Darah, Pelayanan Intensif dan Pelayanan Gizi.

1.1.5. Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan

1. Instalasi Rawat Inap

Fasilitas ruang Rawat Inap sebanyak 300 tempat tidur, yang terdiri dari ;

a. Kelas VIP

Kapasitas 7 tempat tidur dengan fasilitas ruangan :

1 TT Elektrik + Extra Bed

AC, telepon dan koran Pagi

Kulkas, dispenser dan TV 32'

Toilet : Shower, air panas dan dingin (Water Heater)

Lemari Pakaian, nakas, meja dan kursi tamu

Menu dapat memilih (disesuaikan dengan diit)

b. Kelas Utama

Kapasitas 14 tempat tidur dengan fasilitas ruangan :

2 TT Elektrik + Extra Bed

AC, kulkas, dispenser dan TV 32'

Toilet : Shower, air panas dan dingin (Water Heater)

Lemari Pakaian, 2 buah nakas

Meja dan kursi tamu

c. Perinatologi

Kapasitas 40 tempat tidur bayi fasilitas ruangan :

Level 1 : 23 TT

Level 2 : 13 TT

Level 3 : 4 TT

d. Kelas I

Kapasitas 38 tempat tidur dengan fasilitas ruangan :

2 TT elektrik + extra bed

1 buah TV 32'

1 buah kulkas dan AC

1 buah lemari pakaian

2 buah nakas

Toilet : Shower, air panas dan dingin

e. Kelas II

Kapasitas 87 tempat tidur dengan fasilitas ruangan :

2 TT Elektrik

1 buah lemari pakaian

2 buah kulkas dan AC

Toilet

f. Kelas III

Kapasitas 97 tempat tidur dengan fasilitas ruangan :

44 TT dan nakas

2. Instalasi Rawat Jalan

Saat ini Instalasi Rawat Jalan RSUD Al Ihsan merupakan pelayanan klinik terlengkap di Bandung Selatan telah memiliki klinik spesialis dan sub spesialis, terdiri dari :

a. Pelayanan Klinik Pagi :

- Klinik Umum
- Klinik Gigi
- Klinik Khitan
- Klinik Akupuntur
- Klinik / Konsultan Gizi
- Klinik Edukasi Diabet

Pelayanan klinik pagi terdiri dari Klinik Spesialis dan Klinik Sub Spesialis :

a) Klinik Spesialis :

- Klinik Anak 1, 2, dan 3
- Klinik Penyakit Dalam 1 dan 2
- Klinik Bedah :

- Bedah Umum 1 dan 2
- Bedah Orthopedi
- Bedah Onkologi
- Bedah Syaraf
- Bedah Urologi
- Bedah Mulut
- Bedah Anak
- Klinik Kebidanan dan Kandungan 1 dan 2
- Klinik Tumbuh Kembang Anak
- Klinik Mata
- Klinik THT
- Klinik Alergi
- Klinik Syaraf 1 dan 2
- Klinik Kulit dan Kelamin
- Klinik / Konsultan Psikiatri
- Klinik Orthodonti
- Klinik Kesehatan Gigi Anak
- Klinik Konsultan Psikologi
- Klinik Anastesi
- b) Klinik Sub Spesialis :
 - Klinik Jantung
 - Klinik Endoktrin
 - Klinik Bedah Spine
 - Klinik Bedah Digestif
- b. Pelayanan Klinik Sore terdiri dari Klinik Spesialis dan Klinik Sub Spesialis :
 - a) Klinik Spesialis :
 - Klinik Gigi / Orthodonti
 - Klinik Gigi Anak
 - Klinik Syaraf
 - b) Klinik Sub Spesialis :
 - Klinik Rematologi

- Klinik Bedah Urologi
- Klinik Endoktrin
- Klinik Polmonologi – Spirometri
- Klinik Jantung / Cardiologi

Selain dukungan SDM yang handal dan berpengalaman, RSUD Al Ihsan juga dilengkapi dengan tempat pelayanan yang luas dan nyaman serta fasilitas yang memadai. Ditunjang oleh peralatan medis yang canggih seperti Audimetri untuk tes pendengaran, Spirometri untuk tes faal paru, USG, CTG, Echo Cardigrafi.

3. Instalasi Bedah Central

Instalasi Bedah Central (IBC) RSUD Al Ihsan memiliki 5 kamar operasi, ruang persiapan dan ruang recovery. Didukung tim dokter bedah dan anastesi yang berpengalaman, perawat yang terlatih, serta RSUD Al Ihsan dilengkapi peralatan modern dengan standar internasional berkualitas. Pelayanan di IBC meliputi :

- ODS (One Day Surgery)
- Bedah Umum
- Bedah Orthopedi
- Bedah Mulut
- Bedah Syaraf
- Bedah Laparoscopy
- Bedah Urologi
- Bedah Digestif
- Bedah Onkologi
- Bedah Anak
- Bedah THT
- Bedah Obgyn
- Bedah Mata
- Bedah Spine
- Endoscopy

4. Instalasi Rehabilitas Medik

Dalam membantu pasien yang memerlukan tindakan rehabilitasi, RSUD Al Ihsan menyediakan pelayanan Rehabilitas Medik yang dilaksanakan oleh Tim

Rehabilitasi Medik yang terdiri dari dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi, Fisioterapis, Terapi Wicara, Terapi Terapi Ocupasi, Ortic Prostetic, juga dilengkapi dengan peralatan yang canggih dan modern

5. Instalasi Intensive

Untuk mengelola pasien kritis yang memerlukan observasi ketat, RSUD Al Ihsan menyediakan layanan intensif dengan didukung oleh tenaga ahli dan berpengalaman baik dokter maupun perawat yang terlatih. Pelayanan intensif terdiri dari :

- Intensive Care Unit (ICU) 3 tempat tidur
- Intensive Cardiac Care Unit (ICCU) 2 tempat tidur
- High Care Unit (HCU) 8 tempat tidur
- Stroke Unit 4 tempat tidur

6. Instalasi Laboratorium

Pelayanan Laboratorium selama 24 jam non stop, didukung oleh alat-alat canggih dan SDM berpengalaman yang terdiri dari dokter spesialis dan Analis Laboratorium. Pemeriksaan yang dapat dilakukan di Instalasi Laboratorium antara lain :

- Haematologi
- Kimia Klinik
- Imunologi
- Seroimunologi
- Patologi Anatomi
- Elektrolit
- Mikrobiologi
- Klinik Rutin (urine, feces, dan cairan tubuh lainnya)

Laboratorium RSUD Al Ihsan, juga menerima rujukan dari Bidan/ dokter praktek, klinik dan rumah sakit lain. Selain pelayanan laboratorium, RSUD Al Ihsan juga melayani kebutuhan darah

7. Instalasi Radiologi

Instalasi Radiologi RSUD Al Ihsan memberikan pelayanan selama 24 jam, dengan SDM berpengalaman yang terdiri dari Radiolog dan Radiografer

yang dilengkapi peralatan penunjang diagnostik modern dan berkualitas tinggi.

Pelayanan Instalasi Radiologi saat ini antara lain :

- Radiodiagnostik
- X-ray
- Panoramic dan Cephalometri
- Ultrasonografi
- CT Scan (kontras dan non kontras)
- Mamographi

8. Instalasi Farmasi

Dalam menunjang pelayanan kepada pasien, RSUD Al Ihsan memberikan pelayanan obat di Instalasi Farmasi, dan membuka loket khusus bagi pasien Rawat Inap selama 24 jam, pasien Poliklinik, pasien Instalasi Gawat Darurat dan perbekalan farmasi lainnya. Pada saat ini Instalasi Farmasi telah memiliki 4 depo.

9. Instalasi Gizi

Saat ini cakupan pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Al Ihsan meliputi :

a. Pelayanan Gizi Rawat Jalan :

- Memberikan konsultasi dan penyuluhan gizi secara umum yang berupa rujukan dari dalam.
- Memberikan konsultasi gizi pasien rujukan dari klinik atau RS di luar RSUD Al Ihsan.
- Memberikan konsultasi dan penyuluhan gizi bagi pasien khusus penderita Diabetes Melitus (tersedia edukator dari ahli gizi).

b. Siap memberikan homecare bagi pasien yang memerlukan, bekerjasama dengan unit lain yang terkait.

c. Ahli Gizi secara berkala memberikan ceramah/ penyuluhan gizi pada anggota senam kesehatan di RSUD Al Ihsan.

d. Penyediaan makanan untuk pegawai.

10. Instalasi Hemodialisa

Instalasi Hemodialisa RSUD Al Ihsan siap membantu dan melayani pasien dengan gangguan ginjal yang memerlukan cuci darah dengan menggunakan 17 mesin hemodialisa dan dioperasikan oleh tim dokter dan perawat yang terlatih.

11. Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat RSUD Al Ihsan 24 jam dalam menangani kasus kegawatdaruratan. Pelayanan Instalasi gawat darurat saat ini antara lain :

- Ambulance 24 jam
- Triage
- Ruang Emergency Penyakit Dalam
- Ruang Emergency Bedah
- Ruang Emergency Kebidanan
- Ruang Emergency Anak
- Ruang Resusitasi
- Ruang Bedah Minor

12. Pelayanan Spiritual Care

Dalam memberikan pelayanan yang paripurna, RSUD Al Ihsan juga menyediakan layanan spiritual care bagi pasien baik pelayanan konseling atau kunjungan ke tempat perawatan. Juga dilakukan pendampingan bagi pasien tertentu yang membutuhkan pendampingan. Beberapa kegiatan spiritual care :

- Membantu ibadah pasien
- Mendoakan pasien
- Memberikan konseling
- Mendampingi pada saat sakaratul maut

13. Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPRS)

Untuk melaksanakan pengelolaan sarana dan fasilitas rumah sakit, dikerjakan oleh Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPRS) dengan SDM yang kompeten di bidangnya.

1.1.6. Visi, Misi, Tujuan, Motto Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan

Adapun Visi, Misi, tujuan, dan motto dari rumah sakit umum daerah Al Ihsan, yaitu :

VISI

Menjadi RSUD Terdepan dan Rujukan Utama di Jawa Barat Tahun 2018

MISI

1. Mewujudkan *center of excellent* (jantung, trauma, degeneratif, perinatal, stroke, diabetic, infeksi, emergency).
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM yang profesional yang dilandasi keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
3. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang berkualitas.
4. Mengembangkan kemitraan dalam bidang Yankes, pelatihan, rumah sakit pendidikan dan penelitian yang berhasil guna.
5. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berbasis pada sistem informasi terpadu.

TUJUAN

1. Tercapainya pelayanan prima dan kepuasan pelanggan
2. Tersedianya teknologi unggul
3. Tersedianya SDM yang profesional dan berkomitmen serta berkepribadian Islami
4. Meningkatkan kemandirian dan kerjasama lintas sektoral dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat
5. Peningkatan dan Pertumbuhan *financial return*

MOTTO

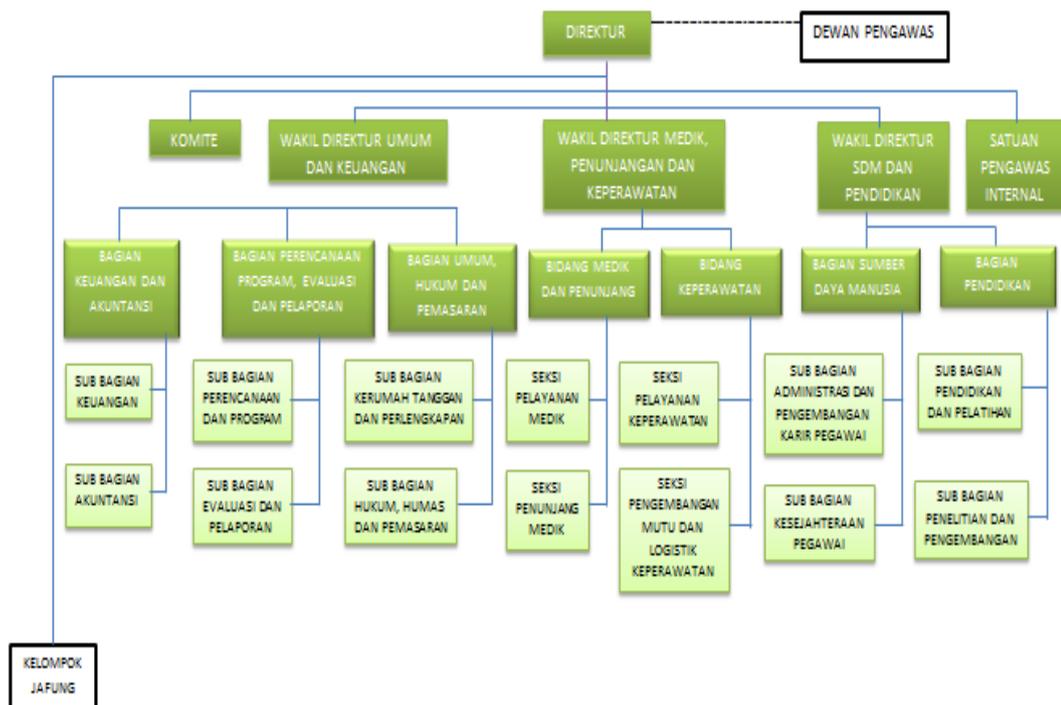
“ IKHLAS “

- Dimana “ I “ yaitu Ilmiah dijiwai Iman dan Taqwa kepada Allah SWT, dalam memberikan pelayanan kesehatan yang menghasilkan hidayah sehingga dapat dipertanggungjawabkan.
- Dimana “ K “ yaitu Kualitas pelayanan yang kami berikan adalah terbaik untuk kesembuhan pasien.
- Dimana “ H “ yaitu Hemat dan efisien dalam memnuhi proses penyembuhan pasien dalam hal biaya dan tenaga.
- Dimana “ L “ yaitu Lancar dalam setiap pelayanan.
- Dimana “ A “ yaitu Asri dan aman lingkungan tempat pasien dirawat sehingga pasien merasa nyaman.

- Dimana “ S “ yaitu Sapa dengan Sopan dan Santun, Senyum, Sabar dan Ikhlas, sentuh Hati dan Ruhani, cepat, Tepat dan Terima Kasih adalah sikap yang kami terapkan pada setiap pelayanan.

1.1.7. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2008 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Jawa Barat.



Gambar 1.2

Struktur Organisasi

Sumber : Layanan Informasi RSUD Al Ihsan, 2016

1.2. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya. Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah.

Diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Candra A, 2014:58).

Dalam rangka memenuhi hak masyarakat sebagaimana diamanatkan konstitusi dan undang-undang, akhir tahun 2012 pemerintah menetapkan Undang-undang (UU) No.40/2004 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI 2014 dalam Aditya, *et. al*, 2016:2). BPJS Kesehatan terdiri dari keikutpesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI). BPJS PBI hanya diperuntukan untuk fakir miskin dan warga tidak mampu menurut dinas sosial. Sedangkan BPJS Non PBI adalah peserta BPJS dimana iuran atau premi bulanan dibayarkan sendiri oleh peserta yang bersangkutan. Berlakunya Jaminan Kesehatan yang di mulai pada tahun 2014 yang secara bertahap menuju ke Universal Health Coverage, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS baik di Rumah Sakit Negeri ataupun Rumah Sakit Swasta yang telah ditunjuk. Semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai konsumen masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Berikut tabel jumlah fasilitas kesehatan yang menerima program jaminan kesehatan nasional di Kota Bandung :

Tabel 1.1
Jumlah Fasilitas Kesehatan Kota Bandung
Tahun 2016

Fasilitas Kesehatan	Jumlah
Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit	26
Fasilitas Kesehatan RS TNI/POLRI	3
Fasilitas Kesehatan Puskesmas	72

(Bersambung)

(Sambungan tabel 1.1)

Fasilitas Kesehatan	Jumlah
Fasilitas Kesehatan Dokter Gigi	2
Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama	48
Fasilitas Kesehatan Dokter Praktik Perorangan	17
Fasilitas Kesehatan Klinik Polri	4
Fasilitas Kesehatan Klinik TNI	9
Total Fasilitas Kesehatan	181

Sumber : klikbpjs.com

Berdasarkan pada tabel 1.1, Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki jumlah yang banyak. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut setelah pasien mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan.

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.

Rumah Sakit Islam Al Ihsan merupakan rumah sakit swasta yang kemudian beralih menjadi rumah sakit milik pemerintah dan berganti menjadi rumah sakit umum daerah Al Ihsan dan telah terakreditasi B, tetapi rumah sakit tersebut dapat dikatakan mampu memberikan pelayanan rujukan terhadap masyarakat luas khususnya untuk Kabupaten Bandung. RSUD Al Ihsan merupakan salah satu rumah sakit yang mengikuti program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

Berdasarkan data jumlah kunjungan rawat jalan di sarana pelayanan kesehatan Kabupaten Bandung dari Dinas Kesehatan dibandingkan dengan rumah sakit lain (RS Swasta) di Kabupaten Bandung, RSUD Al Ihsan memiliki rata-rata kunjungan pasien rawat jalan yang lebih banyak. Jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Kabupaten Bandung yaitu 30.425 pasien per bulan, sedangkan rumah sakit lainnya dibawah 22.000 pasien. Salah satu alasan pasien memilih RSUD Al Ihsan

adalah peralatan medis yang tersedia sudah cukup lengkap di bandingkan rumah sakit lain (rumah sakit swasta). Tetapi disamping itu, banyaknya jumlah pasien rawat jalan ini menimbulkan beberapa masalah seperti jumlah fasilitas fisik yang kurang memadai dan persebarannya kurang merata, dan jumlah tenaga kerja kesehatan yang ada masih kurang dari jumlah yang dibutuhkan.

Menurut Tjiptono (2014:282), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Kembali menurut Tjiptono (2014:282), terdapat lima dimensi utama penentu kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kemudian, peneliti melakukan observasi lapangan dengan cara melakukan wawancara tidak terstruktur atau terbuka kepada 30 orang pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan untuk mengetahui pokok permasalahannya yang terangkum pada tabel dibawah ini berdasarkan dimensi kualitas pelayanan :

Tabel 1.2
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan
RSUD Al Ihsan

NO	Dimensi Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden
1	<i>Tangible</i>	Lima (5) dari 30 responden mengatakan jumlah ruang tunggu yang tersedia masih kurang. Sedangkan, delapan (8) dari 30 responden mengatakan bahwa jumlah loket BPJS Kesehatan kurang, melihat jumlah pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan sangat banyak sehingga menimbulkan antrian yang sangat panjang baik loket pendaftaran maupun loket apotek BPJS yang terbagi dalam kronis dan non kronis. Serta empat (4) dari 30 responden mengatakan bahwa keadaan toilet yang kurang bersih khususnya toilet di lantai 1.

(Bersambung)

(Sambungan tabel 1.2)

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Tanggapan Responden
2	<i>Reliability</i>	Empat (4) dari 30 responden mengatakan bahwa jadwal dokter tidak sesuai dengan kenyataan yang artinya terdapat dokter yang datang terlambat ke poli atau tidak tepat waktu.
3	<i>Responsiveness</i>	Dua (2) dari 30 responden mengatakan bahwa perawat dan dokter rawat jalan kurang sigap dalam menangani keluhan pasien.
4	<i>Assurance</i>	Dua (2) dari 30 responden mengatakan bahwa kurangnya jaminan terhadap kesembuhan pasien secara total setelah melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.
5	<i>Empathy</i>	Lima (5) dari 30 responden mengatakan bahwa petugas yang bertugas di bagian pendaftaran BPJS sangat kurang ramah dan tidak adanya toleransi terhadap pasien.

Sumber : Hasil dari wawancara peneliti terhadap Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan RSUD Al Ihsan, 2017

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa keluhan yang terkait dengan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari wawancara yang dilakukan secara terbuka kepada beberapa pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan atau responden, dapat memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola rumah sakit masih kurang dalam mengelola rumah sakit karena diketahui masih banyak pasien yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga terdapat bentuk ketidakpuasan dari pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat

berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 2013: 68).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2012: 28).

Sejak diselenggarakannya program jaminan kesehatan, banyak muncul permasalahan dari kalangan masyarakat yang menimbulkan beberapa hal ketidaknyamanan atau rasa tidak puas pasien BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan karena standar pelayanan di Fasilitas kesehatan dirasakan berbeda dengan pasien yang tidak menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan. Berbagai permasalahan yang muncul di media massa dan ditemui di lapangan dapat peneliti rangkum sebagai berikut : banyaknya pasien yang harus dilayani di Provider Pertama (PPK 1) menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman, karena peserta BPJS Kesehatan harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi. Dengan menggunakan sistem rujukan berjenjang, pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama. Waktu pelayanan atau jam praktek yang terbatas juga menimbulkan keluhan dari pasien yang berkaitan dengan sistem rujukan berjenjang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa telah terjadi perbedaan pelayanan antara pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan dengan pasien pengguna Umum.

Melihat fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa RSUD Al Ihsan telah mengalami masalah yang dapat merugikan pasien khususnya untuk pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan, serta RSUD Al Ihsan juga sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan. Dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak diteliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan

RSUD Al Ihsan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan sehingga dapat dilakukan perbaikan sebelum terjadi tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi, dan menimbulkan adanya kerugian untuk RSUD Al Ihsan itu sendiri. Berdasarkan uraian latar belakang yang terjadi di atas maka peneliti mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)”**.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung ?
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan secara simultan ?
4. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan secara parsial ?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Kualitas Pelayanan pada unit rawat jalan rumah sakit umum daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung.
2. Kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan pada unit rawat jalan rumah sakit umum daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung.
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan secara simultan.

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan secara parsial.

1.5. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Menerapkan dan memperdalam ilmu serta teori yang telah di dapat selama kuliah, khususnya mata kuliah manajemen pemasaran yang diterapkan pada permasalahan nyata melalui tugas akhir ini.
 - b. Menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat melatih kemampuan analisis dan berfikir secara sistematis dan konseptual.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran bagi rumah sakit untuk menjadi pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan rumah sakit demi meningkatkan kepuasan pasiennya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan serta masukan bagi pihak yang berkepentingan, tertarik terhadap bahasan ini guna penelitian atau keperluan dan kepentingan lainnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini, sistematika penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penelitian dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum tentang isi penelitian meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan tentang hasil kajian kepustakaan terkait dengan topik pembahasan dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis, meliputi tinjauan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan masalah penelitian meliputi uraian tentang jenis penelitian, mengenai variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai cara pengumpulan dan pengolahan data serta analisis data yang telah melalui proses pengolahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dalam menyajikan saran atau rekomendasi berdasarkan hasil dari penelitian.