

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan objek penelitian yang membahas mengenai gambaran umum objek penelitian yang relevan dengan profil objek yang diteliti.

2.1 Rumah Sakit X

2.1.1 Profil Rumah Sakit X

Objek yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu salah satu rumah sakit yang berlokasi di Kota Semarang. Namun di dalam penulisan, nama rumah sakit disamarkan menjadi RS X sesuai dengan perjanjian dengan pihak rumah sakit. RS tersebut merupakan rumah sakit yang didedikasikan untuk kebutuhan pasien, menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. RS ini menawarkan layanan dokter gigi, fisioterapis, ahli gizi dan spesialis penyakit dalam. RS ini menyediakan kamar untuk pasien yang membutuhkan perawatan rumah sakit dan merawat pasien rawat jalan. RS ini berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan, mengutamakan keselamatan pasien dan keselamatan pasien, selalu menjaga kualitas pelayanan.

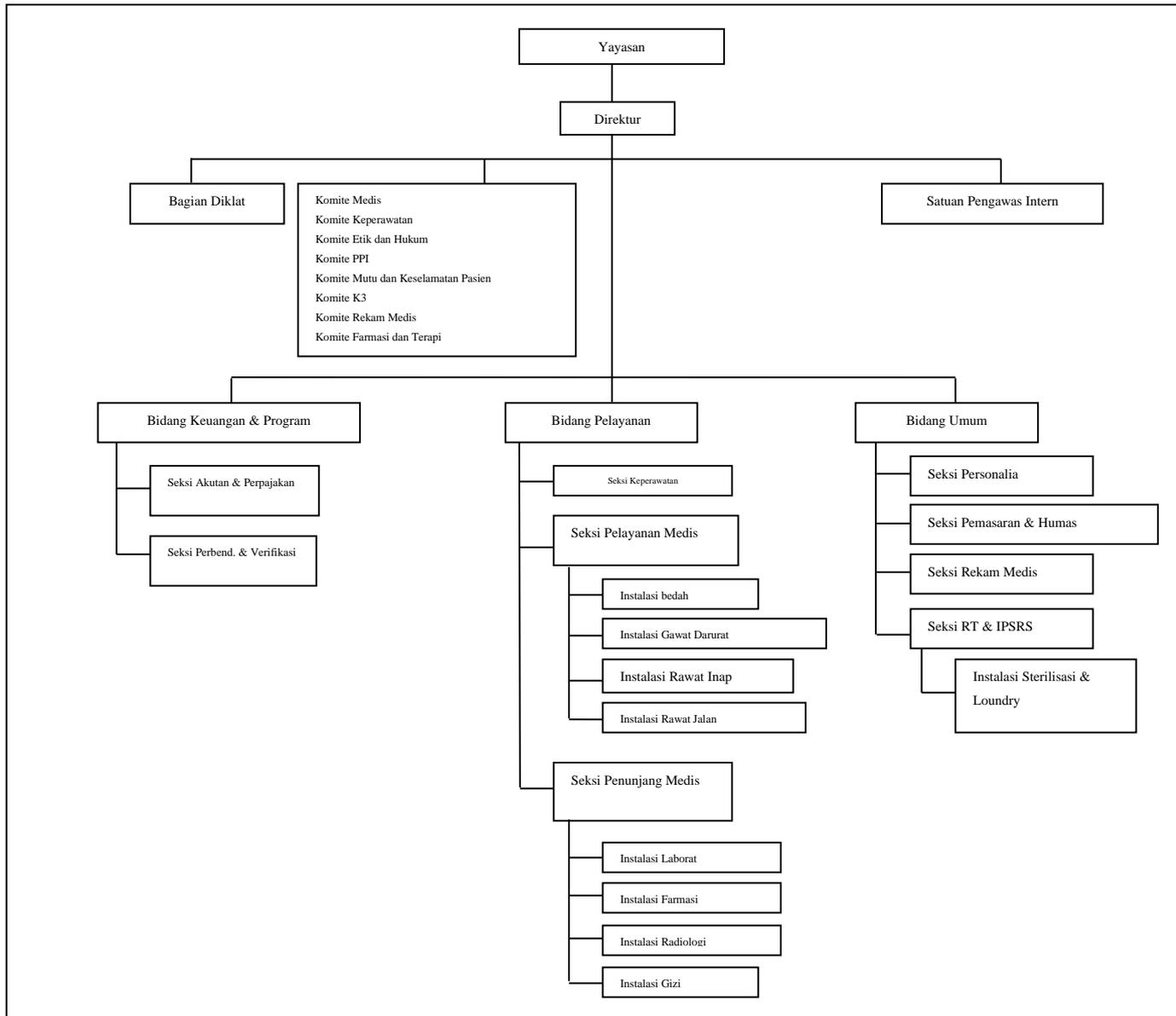
Visi dan misi merupakan prasyarat wajib yang harus dibuat bagi suatu organisasi atau perkumpulan. Setiap organisasi memiliki visi dan misi yang berbeda, semuanya tergantung pada tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi. Karena visi dan misi perusahaan berfungsi sebagai landasan fundamental untuk tujuan perusahaan dan arah masa depan, mereka sering ditetapkan selama pengembangan bisnis. RS ini memiliki visi menjadi rumah sakit

umum pilihan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal. Sedangkan misi dari RS ini adalah:

1. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang terbaik secara efektif dan efisien;
2. Menyediakan sumber daya manusia yang religius dan profesional;
3. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung sesuai dengan standar pelayanan

Berikut bagan struktur organisasi RS X:

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit X



Bagan 2. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit X

(Sumber: Amin, 2022)

2.1.2 Tipe Rumah Sakit

RS ini merupakan rumah sakit umum dengan tipe D. Pada rumah sakit umum tipe D, yang membedakan dengan rumah sakit umum tipe lainnya yaitu paling tidak terdapatnya dua unit pemeriksaan kesehatan spesialis dasar dengan fasilitas dan kapasitas pelayanan. Meliputi pelayanan medis umum, pelayanan gawat darurat, spesialisasi medis dasar, keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan penunjang klinis dan non klinis.

2.1.3 Jam Operasional Rumah Sakit X

Sama halnya dengan rumah sakit yang lain, RS ini juga memiliki jam operasional. RS ini beroperasi setiap hari mulai jam 06.00 WIB sampai dengan jam 18.00 WIB. Sedangkan untuk pelayanan IGD, farmasi, laboratorium melayani selama 24 jam. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang nyaman, aman, dan optimal RS ini menyediakan fasilitas diantaranya IGD 24 jam, Poliklinik kandungan, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah umum, poliklinik ortopedi, poliklinik anak, poliklinik syaraf, poliklinik mata, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik THT, poliklinik jiwa, poliklinik radiologi, poliklinik gigi, fisioterapi, konsultasi gizi, konsultasi kehamilan, laktasi, dan KB, klinik kesehatan ibu dan anak. Laboratorium 24 jam, dan instalasi farmasi 24 jam.

2.1.4 Prosedur Pelayanan Rumah Sakit X

Prosedur pelayanan RS ini dari pasien masuk hingga diperbolehkan pulang, yaitu:

1. Pasien rawat jalan

Pasien rawat jalan yang dimaksud adalah pasien di instalasi UGD atau pasien poliklinik. Alur pelayanan bagi pasien BPJS Kesehatan yaitu pendaftaran secara online untuk reservasi pemeriksaan, pada hari yang sudah tertera pasien atau keluarga pasien datang untuk verifikasi pendaftaran dan mengambil nomor antrian, pemeriksaan oleh dokter, apabila terdapat obat yang harus dikonsumsi maka disarankan untuk menuju ke farmasi terdekat dengan membawa resep dokter, apabila diperlukan pemeriksaan penunjang maka dilakukan pemeriksaan penunjang, apabila tidak ada obat yang harus dikonsumsi dan tidak diperlukan pemeriksaan penunjang maka pasien diperbolehkan untuk langsung pulang. Sedangkan alur pelayanan bagi pasien umum sama halnya dengan pasien BPJS Kesehatan. Namun perbedaannya, pasien umum mengurus administrasi dan pengambilan obat sebelum pulang.

2. Pasien rawat inap

Alur pelayanan bagi pasien rawat inap yaitu pasien atau keluarga pasien menuju bagian pendaftaran pelayanan rawat inap, menerima penanganan dari dokter dan perawat, apabila kondisi sudah membaik maka pasien diperbolehkan pulang, namun sebelum itu pasien atau keluarga mengurus administrasi terlebih dahulu. Penempatan kamar bagi pasien rawat inap sesuai dengan golongan pasien itu sendiri. Bagi pasien umum penempatan kamar sesuai permintaan pasien, bagi pasien asuransi swasta

sesuai platform yang dipakai, sedangkan bagi pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan hak kelas BPJS Kesehatan.

2.1.5 Mekanisme Kerja Rumah Sakit X

Pembagian atau mekanisme kerja tenaga kesehatan di RS ini berjalan sesuai dengan bagian kerja, adapun pembagian kerjanya adalah seperti berikut:

1. Dokter spesialis, terdapat jam praktik yang sudah ditentukan. Jadwal tersebut bisa diakses pasien pada website RS ini sekaligus dapat melakukan pendaftaran di sana
2. Perawat di instalasi rawat jalan, jadwal sesuai jam pelayanan. Terdapat tiga *shift* yaitu pagi, siang, dan sore
3. Dokter dan perawat di instalasi UGD atau rawat inap, jadwal berlaku selama 24 jam. Terdapat tiga *shift* yaitu pagi, siang, dan malam

Banyak pasien yang datang ke RS ini tiap harinya rata-rata berjumlah 40 hingga 50 pasien baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Pada instalasi rawat jalan, pasien datang menuju poli yang dibutuhkan sesuai dengan jadwal praktik. Setelah mendapat giliran, pasien akan dilayani oleh satu dokter spesialis dan dibantu dengan satu sampai dua perawat. Sedangkan pada instalasi rawat inap atau UGD, terbagi menjadi tiga *shift* yaitu pagi, siang, dan malam. Dalam satu *shift* setidaknya terdapat 15 pasien yang datang, pasien akan ditangani oleh satu dokter dan dibantu oleh dua perawat.

2.1.6 Manajemen Masalah di Rumah Sakit X

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pihak RS ini mengaku bahwa masih terdapat masalah yang kerap kali muncul. Salah satunya berkaitan dengan kepuasan pasien atas pelayanan RS tersebut. Pihak rumah sakit juga menyadari bahwa berdirinya rumah sakit seperti halnya menjual pelayanan jasa, pasien akan merasa puas dengan pelayanan rumah sakit atau sebaliknya. RS tersebut kerap kali mendapat komplain dari pasien karena merasa kurang puas. Namun, RS tersebut juga telah membentuk tim *Handling Complain* untuk menangani komplain yang datang dari pasien rawat inap atau rawat jalan sesuai dengan kapasitasnya. Kapasitas yang dimaksud adalah sumber dari ketidakpuasan pasien baik dari segi pelayanan, administrasi, maupun manajemen. Tentunya komplain pasien tersebut disampaikan dalam wadah yang tepat. Pihak rumah sakit berharap segala bentuk komplain disampaikan kepada aduan atau *call center*. Selama ini pasien belum mengerti bagaimana cara komplain yang seharusnya dilakukan. Mereka menuliskan keluhan kesah di media sosial yang tentunya akan sulit untuk ditindaklanjuti oleh pihak rumah sakit. Hal ini dikarenakan komplain pasien merupakan bentuk masukan bagi rumah sakit untuk memperbaiki atau memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan pasien.

