

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (UU no 44 tahun 2009 tentang rumah sakit)

Rumah Sakit adalah bagian dari sistem kesehatan dan perannya adalah mendukung pelayanan kesehatan dasar melalui penyediaan fasilitas rujukan dan mekanisme bantuan. Menurut Organisasi Kesehatan Sedunia atau World Health Organization (WHO), Rumah Sakit harus terintegrasi dalam sistem kesehatan dimana ia berada. Fungsinya adalah sebagai pusat sumber daya bagi peningkatan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Menurut UU no 44 tahun 2009 pasal 29 ayat 1 butir e dan f menyatakan bahwa rumah sakit wajib: menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin; melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 582 tahun 1997 dan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Medik Depkes Nomor HK.00.06.13.4812 tahun 1997 bahkan telah mewajibkan rumah sakit milik pemerintah untuk menyediakan sekurang-kurangnya 50 persen tempat tidurnya bagi masyarakat miskin. Padahal di lain pihak, subsidi dari pemerintah kepada rumah sakit selalu dikeluhkan sebagai tidak memadai.

Disertasi Bambang Hartono (2006) menunjukkan bahwa rumah sakit milik pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah mengalami defisit rata-rata 1,6 miliar per tahun dan subsidi dari pemerintah untuk masyarakat miskin hanya dapat menutup 5 persen saja dari defisit itu.

Dalam kondisi seperti itu, rumah sakit diharapkan dapat bertahan hidup dan menjaga kesehatan organisasi dengan mengupayakan setidaknya tercapainya impas biaya. Kinerja rumah sakit milik pemerintah memang diukur dengan tingkat pencapaian impas biaya tersebut.

Rumah Sakit dapat dikatakan sebagai organisasi semibisnis. Organisasi semibisnis adalah organisasi yang mencari laba secukupnya agar dapat bertahan hidup dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Produk yang “dijual” rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang pada hakikatnya adalah komoditas berupa jasa (*service*). Jasa itu pun tergolong ke dalam jasa yang melekat pada si pemberi jasa (*people based*) dimana pemberi jasanya adalah orang-orang yang ahli dibidangnya (*professional workers*) karena jasa pelayanan melekat pada diri si pemberi jasa, maka mutu pelayanan sangat ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan tersebut. Setiap orang yang akan mengkonsumsi suatu produk atau jasa, memiliki pengetahuan atau informasi yang cukup tentang produk atau jasa tersebut dan berada dalam posisi yang tepat. Dengan demikian, orang akan menganggap bahwa suatu produk atau jasa bernilai bagi dirinya. Upaya pemasaran rumah sakit akan membuat konsumen memiliki pengetahuan atau informasi yang cukup tentang pelayanan rumah sakit.

Citra dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari keyakinan, pemikiran dan kesan yang ditangkap seseorang dari suatu objek. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa: Orang cenderung mengingat pengalaman pertamanya berhubungan dengan suatu objek; Orang cenderung menangkap dari suatu objek hal-hal yang dapat ditangkap dengan pancaindranya dan; Orang cenderung memproses hal-hal yang dapat ditangkap pancaindra dengan cara yang serupa. (Hartono, 2010)

Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita (RSJPDHK) merupakan rumah sakit khusus yang menjadi Pusat Rujukan Nasional untuk penanganan penyakit Jantung dan pembuluh darah (kardiovaskular). Sebagai rumah sakit yang merupakan pusat rujukan untuk penyakit jantung dan pembuluh darah, banyak rumah sakit lain yang merujuk pasiennya ke rumah sakit ini. Baik di daerah DKI Jakarta maupun dari luar Pulau Jawa seperti Flores ataupun Papua. Oleh karena itu, aktivitas telepon pun tak kunjung sepi dikarenakan banyak pasien dan keluarga pasien menanyakan prosedur untuk rujukan. Selain unit *customer*

service, unit Sentral Telepon yang berada di bawah struktur Instalasi Promosi, Pemasaran, dan Pelayanan Pelanggan menjadi garda depan rumah sakit agar para pasien mendapatkan informasi secara cepat serta menjadi perantara para pasien untuk terhubung dengan unit lain.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran umum sistem pelayanan mengenai unit sentral telepon di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam proposal ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
2. Mengetahui gambaran Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita
3. Mengetahui gambaran input (Sumber Daya Manusia, Sarana dan Fasilitas, Data-data, SOP, dan organisasi) sistem pelayanan di unit Sentral Telepon Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
4. Mengetahui gambaran proses (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) di Unit Sentral Telepon Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.
5. Mengetahui gambaran output di Unit Sentral Telepon Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat bagi Institusi Pendidikan Universitas Esa Unggul

Diharapkan hasil magang ini dapat menjadi data dan bahan pertimbangan pelajaran bagi fakultas.

1.3.2 Manfaat bagi Unit Sentral Telepon Rumah Sakit Jantung Harapan Kita

Diharapkan hasil magang ini dapat menjadi data dan bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan pelayanan di unit terkait.

1.3.3 Manfaat bagi Penulis

Diharapkan hasil magang ini dapat digunakan sebagai proses untuk mengembangkan pembelajaran mengenai pelayanan di rumah sakit.