

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Ahmad Yani

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Ahmad Yani

Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani, adalah semula Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, yang kemudian aset tanah dan bangunan pada bulan Januari 2002 berdasarkan SK Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 188.342/IV/07/2002, diserahkan kepada pemerintah Daerah Kota Metro.

Awal berdirinya rumah sakit ini dimulai sejak tahun 1951 dengan nama Pusat Pelayanan Kesehatan (Health Center), yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah disekitar Kota Metro, dengan kondisi yang serba terbatas dimasa itu, tetap dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan (Health Center) di Kota Metro.

Pada tahun 1953 fungsi pelayanan kesehatan sudah dapat ditingkatkan melalui keberadaan penggabungan bangsal umum pada unit pelayanan kesehatan Katolik (sekarang RB.Santa Maria) sebagai rawat inap bagi

pasien, dan pada tahun 1970 bertambah lagi sarana bangsal perawatan umum dan perawatan bersalin.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.031/BERHUB/1972, Rumah Sakit Umum Ahmad Yani secara sah berdiri sebagai Rumah Sakit Umum Daerah tipe D, sebagai UPT Dinas Kesehatan TK II Lampung Tengah. Setelah beroperasi lebih kurang 15 tahun tepatnya pada tahun 1978 berhasil meningkatkan status menjadi Rumah Sakit tipe C yang memiliki sarana rawat inap berkapasitas 156 tempat tidur, berdasarkan SK. MenKes. No.303/MENKES/SK/IV/1987, dan berperan sebagai pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan untuk Wilayah Kabupaten Lampung Tengah serta sekaligus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kabupaten TK II Lampung Tengah.

Pada akhir tahun 1995 berdasarkan surat Bupati Kepala Daerah TK.II Lampung Tengah Nomor 445/7423/03/1995, dan tanggal 27 Desember 1995, dan persetujuan Mendagri dengan surat No.445/883/PUOD/1996, tanggal 22 maret 1996 menjadi Unit Swadana artinya disuatu sisi bukti kemampuan pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah. Ahmad Yani sudah dianggap layak, dan sisi lain tentunya peningkatan tanggungjawab terhadap eksistensi rumah sakit dimasa yang akan datang.

Pada tahun 2003 RSUD Jend. A. Yani sebagai salah satu lembaga organisasi layanan publik dibawah Kepemerintahan Kota Metro dengan fungsi peranan lembaga teknis Daerah disamping memiliki keterkaitan struktural juga mempunyai kewenangan, otonomi seperti yang

diamanatkan oleh Undang-undang No.32 tahun 2004, yang secara substantial dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat di Kota Metro dan sekitarnya.

Pada tanggal 28 Mei tahun 2008 berdasarkan Kepmenkes RI No : 494/MENKES/SK/V/2008, Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A. Yani meningkat kelasnya yaitu dari kelas C menjadi kelas B yang memiliki jumlah tempat tidur rawat inap 212.

Berdasarkan Perda Kota Metro No. 7 Tahun 2008 bahwa RSUD Jend. A. Yani merupakan Lembaga Teknis Daerah namun pada tanggal 30 Desember 2010 dengan Peraturan Walikota Metro NO : 343/KPTS/RSU/2010, RSUD Jend. A. Yani ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah Kota Metro yang menerapkan PPK-BLUD.

Rumah Sakit Umum dalam pelayanan kesehatan memberikan pelayanan antara lain *kuratif, rehabilitatif, preventif* dan *promotif*. Kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan serta masyarakat dari wilayah Kota Metro dan sekitarnya. Hal ini menuntut agar RSUD Jend. A. Yani harus memiliki keunggulan kompetitif (*Competitive advantages*) agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ditingalkan oleh pelanggannya.

Visi, Misi Falsafah dan tujuan Rumah Sakit adalah sebagai pedoman untuk terselenggaranya pelayanan medik yang berkualitas terjangkau dan adil bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

2. Keadaan Umum Rumah Sakit

RSUD Jend.A. Yani berada di jantung Kota Metro, dengan lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum. Luas Tanah RSUD Jend. A. Yani adalah 23.000 m², untuk pengembangan yang akan datang direncanakan ke samping kanan (selatan/sepanjang jalan kerinci sampai dengan batas jalan rajabasa yang saat ini berdiri kantor Dinas Kesehatan Kota Metro, Perumahan Dokter, dan Asrama Perawat).

RSUD Jend. A. Yani berada di Kota Metro dengan luas wilayah Kota Metro melayani penduduk Kota Metro dan sekitarnya. Sampai dengan tahun 2012 dengan luas wilayah 68.74 km². Terdiri dari 5 (lima) kecamatan dibagi menjadi 22 kelurahan.

Saat ini jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Jend.

A. Yani adalah:

- a. Pelayanan IGD
- b. Pelayanan Rawat Inap

Terdiri dari:

- Ruang Anak
- Ruang Bedah
- Ruang Kebidanan
- Ruang Penyakit Dalam (A, B, dan C)
- Ruang Paviliun Umum
- Ruang Saraf
- Ruang Neonatus

c. Pelayanan Rawat Jalan

Terdiri dari 11 Poliklinik Spesialistik yaitu:

- Poli Penyakit Dalam
- Poli Kebidanan dan Kandungan
- Poli Penyakit Anak
- Poli Bedah Umum
- Poli Penyakit Telinga Hidung dan Tenggorok
- Poli Penyakit Mata
- Poli Penyakit Kulit dan Kelamin
- Poli Penyakit Saraf
- Poli Penyakit Gigi
- Poli Paru dan Pernapasan
- Poli Orthopedi

d. Pelayanan ICU

e. Pelayanan Hemodialisa

f. Pelayanan Peninjang Diagnosa Lainnya sebagai berikut:

- Instalasi Bedah Sentral / OK
- Instalasi Farmasi
- Instalasi Gizi
- Instalasi Rehabilitasi Medik
- Instalasi Sanitasi
- Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSRS)
- Unit Washrey / Laundry
- Ambulance / Mobil Jenazah

- Pemulasaran Jenazah
- Insenerator

B. SASARAN

Tercakupnya seluruh kegiatan pelayanan antara lain pelayanan administrasi dan manajemen, pelayanan medis (Rawat Jalan, Rawat Inap) pelayanan keperawatan, pelayanan kegawatdaruratan, medical record dan penunjang medis (OK, Farmasi, Rehabilitasi Medik, Laboratorium, Radiologi, Haemodialisa, Endoscopy) dan non medis (Gizi, Washray, IPSRS, Sanitasi).

C. Visi dan Misi

1) Visi RSUD Jend. A. Yani

Visi RSUD Jend A. Yani didasarkan pada hasil aspirasi dan partisipasi pejabat serta pegawai yaitu:

“Rumah Sakit Unggulan kebanggaan masyarakat Kota Metro 2015”

Visi menunjukkan kondisi ideal yang akan dicapai oleh RSUD Jend A.

Yani dimasa yang akan datang dengan pemahaman sebagai berikut :

- **Rumah Sakit Unggulan** bermakna RSUD Jend. A. Yani Metro memiliki Pelayanan Unggulan baik pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan penunjang lainnya.
- **Kebanggaan masyarakat Kota Metro tahun 2015** bermakna bahwa kinerja seluruh karyawan dan fasilitas yang dimiliki oleh RSUD Jend.

A. Yani Metro menjadi sesuatu yang dibanggakan oleh masyarakat Kota Metro khususnya dan masyarakat Lampung pada umumnya, sehingga dapat menumbuhkan rasa memiliki yang tinggi terhadap RSUD Jend. A. Yani Metro.

2) Misi RSUD Jend. A. Yani

Dalam upaya menuju visi diatas, terdapat empat misi yang harus diemban yaitu :

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan paripurna.
- b. Menyelenggarakan produk pelayanan unggulan.
- c. Meningkatkan kualitas SDM
- d. Meningkatkan sistem manajemen keuangan, informasi dan promosi serta sistem pemasaran menuju BLUD yang mandiri.

Penjabaran Misi RSUD Jend. A. Yani yaitu:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan paripurna yang meliputi:
 - Pelayanan Kesehatan Prima yaitu: Pelayanan yang lebih peka dalam mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan (Pasien)
 - Pelayanan Aman yaitu: Pelayanan yang meminimalkan 5-D pada pasien (Death yaitu Kematian, Deases yaitu Penyakit, Disability yaitu Ketidakmampuan, Discomfort yaitu Ketidak Nyamanan dan Dissatisfaction yaitu Infeksi Penyakit) dan aman bagi petugas (Kesehatan dan keselamat kerja (K3RS)).

- Pelayanan yang Inovatif: yaitu Pelayanan yang dapat dipahami oleh pelanggan
 - Pelayanan yang Efektif yaitu: Pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan Pedoman Diagnosis untuk Terapi (PDT)
 - Pelayanan yang Efisien yaitu: Pelayanan yang sesuai dengan SOP (Protap)
 - Pelayanan Manusiawi yaitu: Pelayanan yang memenuhi kebutuhan pasien sebagai manusi seutuhnya, dimana pelanggan diperlakukan dengan sopan, santun, ramah, kasih sayang dan penuh perhatian (Sorakasaop)
 - Memperhatikan Aspek Sosial yaitu : Bahwa pelanggan diberikan dengan tidak membedakan tingkat sosial , ekonomi.
2. Menyelenggarakan produk pelayanan unggulan
- Dengan menciptakan produk pelayanan yang spesifik dan berbeda dan belum dimiliki oleh rumah sakit lain di Kota Metro.
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
- Medis dan non medis yang professional dan berahlak mulia yang memiliki pengertian: Tenaga Profesional mengandung arti SDM yang memiliki kompetensi sesuai dengan kriteria profesinya dan senantiasa meningkatkan kemampuannya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan
 - SDM yang Akuntabel yaitu SDM yang bertanggungjawab terhadap kewajiban dan tugasnya, terbuka terhadap perubahan dan memiliki standar kinerja

- SDM yang berorientasi pada pasien (Pelanggan), bermakna bahwa Orientasi pelayanan tugasnya semata-mata ditujukan untuk terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan (pasien).
 - SDM Berintegritas bercirikan beriman, jujur, komitmen, kerja keras, ikhlas, cerdas, disiplin dan bertanggung jawab.
4. Meningkatkan sistem manajemen keuangan, informasi, promosi serta sistem pemasaran menuju BLUD yang mandiri. Pengertiannya adalah sebagai berikut :
- Menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan rumah sakit yang sehat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - Mengembangkan system informasi guna meningkatkan transparansi kepada publik.
 - Melakukan Promosi Menciptakan Sistem pemasaran yang sehat dengan berbasis kepuasan pasien.

C. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan merupakan penjabaran/implementasi dari pernyataan misi. Dengan adanya tujuan akan memberikan arah lebih jelas untuk mencapai sasaran yang dituju. RSUD Jend A. Yani menetapkan sejumlah tujuan yaitu :

1. Meningkatnya mutu pelayanan
2. Mengembangkan pelayanan Rumah Sakit
3. Meningkatkan kualitas SDM Kesehatan
4. Meningkatkan kualitas manajemen Rumah Sakit

D. Falsafah Rumah Sakit

1. Rumah Sakit adalah tempat yang disediakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pelayanan penunjang kesehatan lainnya bagi masyarakat, dan tempat bagi pelayanan kesehatan untuk mengabdikan dirinya bagi kesehatan masyarakat dan pengguna jasa Rumah Sakit.
2. Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A. Yani yang terdiri dari tenaga medis, para medis perawatan, para medis non perawatan dan tenaga non medis, adalah tenaga yang sangat potensial dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan merupakan aset paling utama, oleh karena itu pengembangan sumber daya manusia, karir dan kesejahteraannya perlu diperhatikan.
3. Penderita yang mendapat pelayanan di RSUD Jend. A. Yani adalah dengan keadaan yang perlu mendapatkan bantuan Bio-Pisiko-Sosial dengan menerapkan motto **ASIH**
A : Apik, Anggun, Asri, Aman
S : Senyum, Salam, Sapa
I : Ikhlas, Iman, Inisiatif
H : Harapan masyarakat dan keluarga
4. Profesionalitas sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A Yani dalam melaksanakan tugas perlu dikembangkan, dan dilandasi dengan etos kerja, keteladanan, efektifitas dan efisiensi, kebersamaan, budaya disiplin, dan tanggung jawab akan membawa keberhasilan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

5. Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A Yani, harus berorientasi kepada pelanggan (*Customer Oriented*).
6. Rumah Sakit Umum Daerah Jend. A. Yani dikelola berdasarkan manajemen dengan orientasi sosial dan ekonomi untuk membentuk organisasi yang kuat dan tangguh serta mampu berkembang sebagai Rumah Sakit unit Swadana Daerah yang mandiri dan dibanggakan.

E. Tugas Pokok Dan Fungsi

RSUD Jend A. Yani merupakan Instansi Daerah dari Pemerintah Kota Metro yang dibentuk berdasarkan Perda Kota Metro Nomor 03 tahun 2003 adalah unsur pelaksana daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota Metro dan diperbaharui dengan Perda Kota Metro No. 7 Tahun 2008 bahwa RSUD Jend. A. Yani merupakan Lembaga Teknis Daerah namun pada tanggal 30 Desember 2010 dengan Peraturan Walikota Metro NO : 343/KPTS/RSU/2010, RSUD Jend. A. Yani ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah Kota Metro yang menerapkan PPK-BLUD.

Berdasarkan Keputusan Walikota Metro tentang Tugas Pokok, tugas pokok RSUD Jend, A. Yani adalah melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Kota Metro dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan rujukan dan melaksanakan tugas-tugas pengobatan, pemeriksaan kesehatan, perawatan, bimbingan dan latihan, pemulihan kesehatan, rehabilitasi kesehatan dan semua pelayanan dibidang kesehatan.

Dalam melaksanakan tugas pokok, RSUD Jend A. Yani menyelenggarakan fungsi:

1. Melaksanakan pelayanan medis dan penunjang medis yang sebaiknya kepada masyarakat.
2. Memberikan pelayanan perawatan dan pemulihan kesehatan secara paripurna kepada masyarakat.
3. Memberikan pelayanan penyuluhan kesehatan, pendidikan dan latihan bagi masyarakat, serta penelitian-penelitian guna peningkatan pelayanan.

F. Situasi SDM Rumah Sakit

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) RSUD Jend. A. Yani per 31 Desember 2012 berjumlah 418 orang yang dapat diklasifikasikan berdasarkan golongan, jabatan, dan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Pegawai RSUD A. Yani Berdasarkan Golongan

Golongan	A	B	C	D	Jumlah
I	0	10	0	5	15
II	3	30	69	38	140
III	62	64	51	65	244
IV	3	8	4	4	19

Tabel 6. Jumlah Pegawai RSUD A. Yani Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Tenaga Struktural	91
2	Tenaga Fungsional	327
Jumlah		418

Tabel 7. Jumlah Pegawai RSUD A. Yani Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	S-3	1
2	S-2 / Spesialis	15
3	S1/DIV	60
4	D III	243
5	D I	20
6	SLTA	49
7	SLTP	20
8	SD	10
Jumlah		418

Tabel 8. Jumlah Pegawai RSUD A. Yani Berdasarkan Jenis Tenaga Kesehatan

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Spesialis	18
2	Dokter Umum	27
3	Dokter Gigi	4
4	Sarjana Keperawatan	30
5	D3 Keperawatan	158
6	Bidan	14
7	Apoteker	3
8	Asisten Apoteker	13
9	Sarjana Kesmas	5
10	D3 Kesmas	7
11	Sanitarian	7
12	Gizi	8
13	Analisis	17
14	Rontgen	9
15	Penata Anastesi	3
16	Fisioterapi	8
	Jumlah	

Tabel 9. Jumlah Dokter Spesialis

No	Dokter Spesialis	Jumlah	Keterangan
1	Penyakit Dalam	3	
2	Bedah	1	
3	Kebidanan	2	
4	Anak	2	
5	THT	1	
6	Mata	1	
7	Anastesi	2	
8	Kulit Kelamin	1	
9	Radiologi	1	
10	Patologi Klinik	1	
11	Bedah Tulang	1	Tenaga Kontrak
12	Paru dan Pernapasan	1	
13	Syaraf	1	