

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Rumah Sakit Muhammadiyah

Sejarah tahun 1965 bahwa cita-cita pendiri Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) telah menjadi wacana para tokoh Muhammadiyah di Sumatera Selatan seperti HM. Sidik Adiem, Djamain St. Marajo, KH. Masjhur Azhari, HM. Rajid Thalib, H. Zamhari Abidin, SH, H. Anang Kirom, H.M. Soeripto, A. Sjarkowi Bakri, HM. Fauzi Shomad dan tokoh-tokoh lainnya yang mendapat dukungan penuh dari Bapak H. Abu Jazid Bustomi dan Bapak H.M. Ali Amin, SH selaku Gubernur Kepala Daerah Provinsi Sumatera Selatan saat itu dan selanjutnya cita-cita tersebut direalisasikan dengan peletakan batu pertama pembangunan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) yang dilaksanakan pada tanggal 18 November 1967.¹

Akan tetapi karena perkembangan sosial politik dan kondisi internal persyarikatan Muhammadiyah terutama hal-hal terkait kendala financial sehingga pelaksanaan pembangunan berjalan terlatih-tatih sehingga akhirnya Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) baru dapat diresmikan pendiriannya pada tanggal 10 Dzulhijjah 1417 H/ 18 April 1997 M, oleh Gubernur Sumatera Selatan pada saat itu yakni Bapak H. Ramli Hasan Basri yang juga dihadiri Ketua Pimpinan Pusat Muhammadiyah Bapak Prof. Dr. HM. Amien Rais, MA.²

¹ Dokumen Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.,h.4

² *Ibid.*,h. 4

Diusianya yang masih terbilang muda, keberadaan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) saat ini telah menunjukkan perkembangan yang cukup menggembirakan dan telah dapat mensejajarkan diri dengan rumah sakit lain di Kota Palembang. Kepercayaan dan dukungan masyarakat yang sangat tinggi dapat dilihat dari fenomena meningkatnya kuantitas kunjungan pasien setiap hari sehingga sejak tahun 2005 Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang RSMP dipercaya sebagai salah satu provider PT. ASKES dalam melayani pasien Askes PNS dan Askes Komersial, Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) serta Jaminan Sosial Kesehatan Sumsel Semesta (Jamsoskes), bahkan saat ini juga telah terjalin kerjasama dengan banyak instansi lain baik pemerintah maupun swasta di Sumatera Selatan terutama dalam bidang peningkatan pelayanan kesehatan. Secara demikian, saat ini RSMP adalah rumah sakit swasta terbesar di Sumatera Selatan yang melayani pasien JAMKESMAS dan JAMSOSKES atau sekitar 60% dari total jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang RSMP. Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) juga siap mendukung program pemerintah Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mulai Januari 2014.³

Upaya tak kenal lelah dari pimpinan dan pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) untuk terus meneguhkan komitmen meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat cukup menyita perhatian pakar marketing Hermawan Kertajaya pendiri Markplus Institute and

³ *Ibid.*,h. 5

Marketing sehingga pada tanggal : 27 November 2010 menganugerahkan penghargaan Palembang Service Excellence Champion Award 2010 kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP).

Kepercayaan dan dukungan masyarakat serta pemerintah diatas, bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) disamping sebagai rahmat Allah SWT dan wujud pencapaian perjuangan serta hasil kerja keras pimpinan dan seluruh pegawai RSMP, disisi lain juga merupakan amanah yang harus dipegang-teguh dan dipertahankan bahkan kedepan wajib meningkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya agar secara intensif dapat lebih berperan sebagai mitra pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan komitmen tersebut seraya tetap tetumpu pada keterbatasan kemampuan dan kondisi finansial yang ada, Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) telah menetapkan prioritas rencana pengembangan untuk menjadi rumah sakit *Type B / Teaching Hospital* yang nantinya akan dapat digunakan sebagai lahan praktek terutama bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran (FK) Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) dan institusi pendidikan kesehatan lain disamping akan menjadi pusat rujukan rumah sakit- rumah sakit daerah khususnya di Sumatera Selatan. Kompetitif terutama ditengah maraknya bermunculan rumah sakit yang mempunyai “Nama Besar” dan memiliki dana investasi yang tak terbatas.

Disamping itu – sejalan dengan visi pembangunan daerah yang telah dicanangkan yaitu :

“Sumatera Selatan Sejahtera Terdepan Bersama Masyarakat Cerdas yang Berbudaya”, Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP)

bertekad membantu pemerintah mewujudkan arah kebijakan Program Kesehatan di Provinsi Sumatera Selatan yaitu :

1. Peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.
2. Peningkatan prasarana dan fasilitas pelayanan kesehatan.
3. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
4. Peningkatan kemampuan pembiayaan kesehatan.



Sumber : Dokumen Rumah Sakit Muhammadiyah

Gambar I
Logo Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

B. Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah

Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (RSMP) adalah :

*”Meningkatkan derajat kesehatan yang optimal melalui pendekatan preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitative (pemulihan) bagi segenap warga Muhammadiyah dan masyarakat pada umumnya sehingga terwujud keluarga Sakinah Mawaddah wa Rahmah sebagai bagian dari masyarakat Islam sebenar-benarnya”.*⁴

C. Visi Rumah Sakit Muhammadiyah

⁴ *Ibid.*,h.6

“Terwujudnya rumah sakit yang professional dalam pelayanan dan berkarakter islami”.

D. Misi Rumah Sakit Muhammadiyah

1. Memberikan pelayanan, pendidikan dan penelitian kesehatan secara professional, modern dan islami.
2. Meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.
3. Mewujudkan citra sebagai wahana ibadah dan pengemban dakwah amar ma'ruf nahi munkar dalam bidang kesehatan.
4. Menjadi pusat persemaian kader Muhammadiyah dalam bidang pelayanan, pendidikan dan penelitian kesehatan.

E. Motto

”Melayani sebagai Ibadah dan Dakwah”

F. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang ditetapkan berdasarkan keputusan pimpinan wilayah Muhammadiyah Sumsel Nomor : 015/KEF/II.0/D/2018 tertanggal 24 Mei 2018, dengan susunan sebagai berikut :

1. DIREKTUR

Ditetapkan bertanggungjawab kepada pimpinan wilayah Muhammadiyah Sumsel melalui badan pelaksana harian (BPH) Rumah Sakit Muhammaadiyah Palembang (RSMP).

2. WAKIL DIREKTUR PELAYANAN MEDIS

Ditetapkan oleh pimpinan wilayah Muhammadiyah Sumsel dan bertanggungjawab kepada Direktur dalam hal pelayanan medik dibantu oleh:

- a. Kepala Bidang Pelayanan Medis
- b. Kepala Seksi Rendang
- c. Kepala Seksi Money
- d. Kepala Bidang Perawatan
- e. Kepala Seksi Rendang
- f. Kepala Seksi Money

3. WAKIL DIREKTUR UMUM, ADM DAN KEUANGAN

Ditetapkan oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumsel dan bertanggung jawab kepada Direktur dalam keadministrasian dan keuangan dan dibantu oleh :

- a. Kepala Bagian Umum dan Keuangan
- b. Kepala Sub Bagian Keuangan
- c. Kepala Sub Bagian Akuntansi
- d. Kepala Sub Bagian Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (RS)
- e. Kepala Sub Bagian Sarana Media
- f. Kepala Sub Bagian Humas
- g. Kepala Sub IT dan SIRS
- h. Kepala Sub Bagian Pemasaran.

4. WAKIL DIREKTUR SDM DAN AIK

Ditetapkan oleh pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Selatan dan bertanggungjawab kepada Direktur dalam hal pembinaan dan pengembangan AIK Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, dan dibantu oleh :

- a. Kepala bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
- c. Kepala Sub Bagian Diklat
- d. Kepala Sub Bagian AIK

5. SATUAN PENGAWA INTERNAL (SPI)

6. KELOMPOK STAF MEDIS]

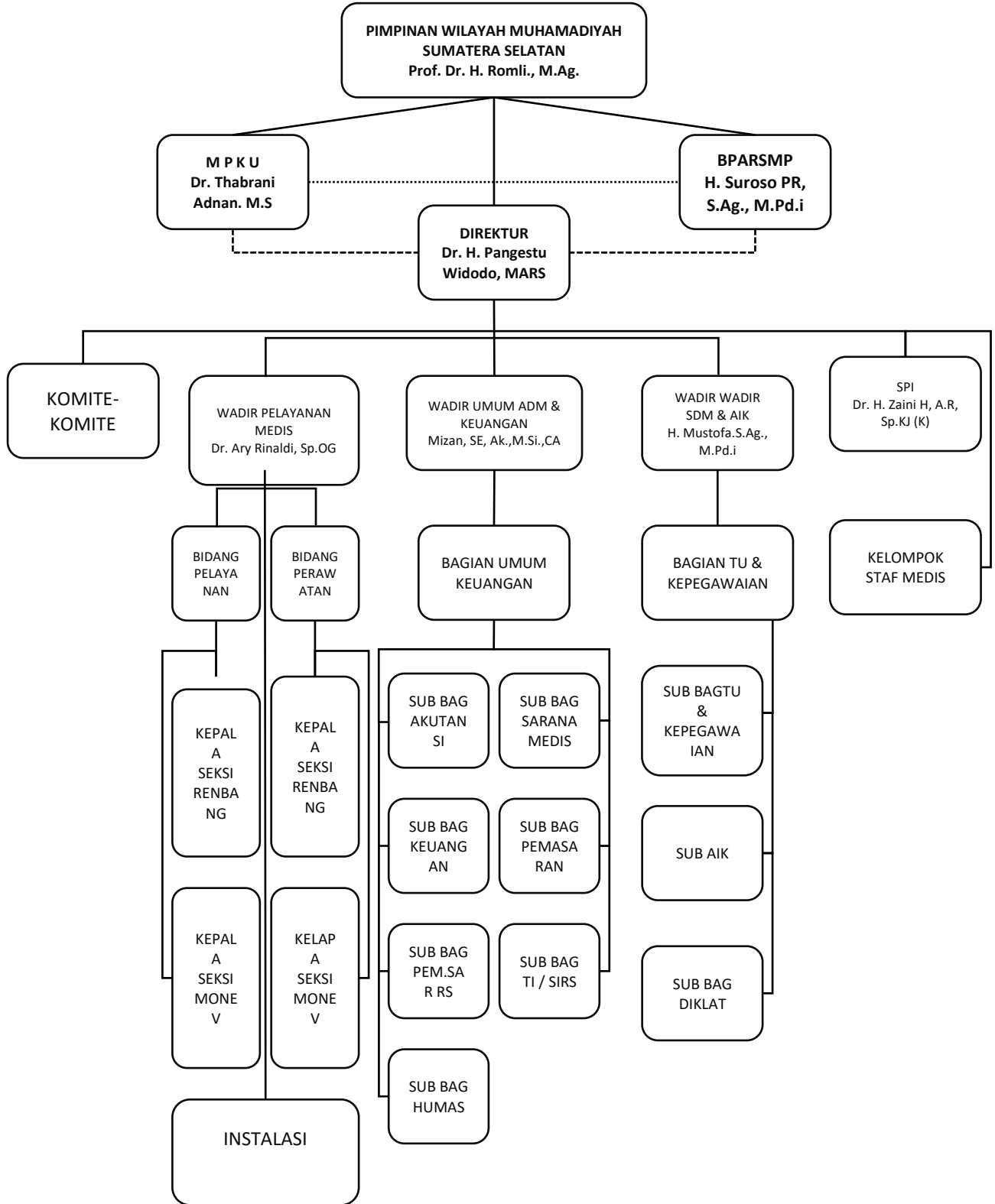
- a. PDL
- b. BEDAH
- c. ANAK
- d. OBGYN
- e. MATA
- f. THT
- g. GIGI MULUT
- h. SYARAF, JIWA, KULIT, DAN KELAMIN
- i. ANESTESI
- j. UMUM

7. KOMITE-KOMITE

- a. Komite Medis

- b. Komite PPI
- c. Komite Keperawatan
- d. Komite Profesional
- e. Komite Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien
- f. Komite Rekam Medis
- g. Komite Etik dan Hukum
- h. Komite Promosi Kesehatan Rumah Sakit
- i. Tim Ponak
- j. Tim Farmasi dan Terapi
- k. Tim TB-DOTS
- l. Tim K3

Struktur Rumah Sakit Muhammadiyah



Tabel 1**Jumlah Tenaga Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang**

NO	URAIAN	SATUAN	Jumlah
	TENAGA MEDIS		
1	Dokter Umum	Orang	22
2	Dokter Gigi	Orang	3
3	Dokter Spesialis Bedah	Orang	4
4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	Orang	11
5	Dokter Spesialis Anak	Orang	5
6	Dokter Spesialis Obgyn	Orang	8
7	Dokter Spesialis Radiologi	Orang	1
8	Dokter Spesialis Anaesthesi	Orang	4
9	Dokter Spesialis Patologi Klinik	Orang	1
10	Dokter Spesialis Jiwa	Orang	1
11	Dokter Spesialis Mata	Orang	4
12	Dokter Spesialis THT	Orang	4
13	Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin	Orang	1
14	Dokter Sub Spesialis Kardiologi	Orang	3
15	Dokter Spesialis Paru	Orang	1
16	Dokter Spesialis Syaraf	Orang	2

17	Dokter Spesialis Bedah Syaraf	Orang	0
18	Dokter Spesialis Orthopedi	Orang	1
19	Dokter Spesialis Bedah Sub Urologi	Orang	0
20	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	Orang	1
21	Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut	Orang	0
22	Dokter Spesialis Bedah Anak	Orang	0
23	Dokter Spesialis Bedah Plastik	Orang	0
JUMLAH			77

Tabel 2

Jumlah Tenaga Keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA KEPERAWATAN		2016	2017	2018	2019
1	Perawat	Orang	196	192	191	186
2	Bidan	Orang	53	49	60	59
JUMLAH			249	141	251	245

Tabel 3

Jumlah Tenaga Kefarmasian Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA KEFARMASIAN		2016	2017	2018	2019
1	Apoteker	Orang	4	4	5	6
2	Asisten Apoteker	Orang	28	28	28	28
JUMLAH			32	32	33	34

Tabel 4

Jumlah Tenaga Gizi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA GIZI		2016	2017	2018	2019
1	Nutrisionis dan Dietisien	Orang	3	3	3	3
JUMLAH			3	3	3	3

Tabel 5

Jumlah Tenaga Keterampilan Fisik Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA KETERAPIAN FISIK		2016	2017	2018	2019
1	Fisioterapis	Orang	2	2	2	2
JUMLAH			2	2	2	2

Tabel 6

Jumlah Tenaga Keteniknisan Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA KETEKNISIAN MEDIS		2016	2017	2018	2019
1	Radiografer	Orang	9	8	8	8
2	Teknisi Elektromedis	Orang	1	1	1	1
3	Analisis Kesehatan	Orang	9	17	16	15
4	Perekam Medis	Orang	14	15	18	23
JUMLAH			33	41	43	47

Tabel 7

Jumlah Tenaga Perawat Gigi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA PERAWAT GIGI		2016	2017	2018	2019
1	Pengatur Perawat Gigi	Orang	1	1	1	1
2	D3 Perawat Gigi	Orang	1	1	1	1
JUMLAH			2	2	2	2

Tabel 8

Jumlah Tenaga Non Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

NO	URAIAN	SATUAN	TAHUN			
	TENAGA NON MEDIS		2016	2017	2018	2019
1	Sopir	Orang	13	11	12	12
2	Cleaning Service	Orang	20	29	38	39
3	Satpam	Orang	28	33	33	32
4	Penata Boga	Orang	27	27	26	27
5	Petugas Laundry	Orang	4	8	8	8
6	Petugas Administrasi Ruangan	Orang	6	8	9	8
7	Petugas Keuangan	Orang	14	14	15	24
8	Diklat	Orang	2	2	2	2
9	IT	Orang	4	4	4	7
10	Kepegawaian	Orang	4	5	6	6
11	Sanitasi	Orang	2	1	2	3
12	Bina Rohani	Orang	3	4	4	4
13	Humas	Orang	5	8	7	9
14	Marketing dan Pemasaran	Orang	0	0	0	2
15	Adm / TU	Orang	1	1	1	1
16	Petugas Pemeliharaan	Orang	11	20	17	16

17	Pemeliharaan Part Time	Orang	0	0	5	5
18	Petugas Parkir	Orang	19	20	20	14
19	Petugas Verifikasi	Orang	8	3	3	3
20	Petugas Tukang Kebun	Orang	2	3	6	4
21	Petugas Porter	Orang	3	3	7	4
JUMLAH			176	204	225	230

Sumber : Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

8. PROGRAM / KEGIATAN YANG TELAH DILAKUKAN

a. Meningkatkan Produktifitas Pelayanan Rawat Jalan

Produktifitas rawat jalan di Rumah sakit umumnya berhubungan dengan upaya dan fasilitas serta dana rumah sakit. Dalam era globalisasi fungsi rumah sakit mengalami banyak perubahan; juga dengan dilakukannya penilaian kinerja dan standarisasi pelayanan melalui akreditasi, rumah sakit harus membenah diri dalam bidang mutu dan keselamatan pasien. Layanan semakin berfokus pada pasien, petugas diharuskan mempunyai ijin praktek, harus lulus test kompetensi dan bekerja sesuai standar profesi dan standar prosedur operasional, dengan demikian apa yang diberikan tenaga medis dan perawat, bidan serta tenaga profesi lain yang berkaitan dengan perawatan pasien rawat jalan sudah benar dan tepat sehingga bisa bekerja dengan aman. Produktifitaas yang dihasilkan pun telah bisa memberikan kepuasan pasien.

b. Meningkatkan Keterampilan SDM Rawat Jalan

Pendidikan / Pelatihan bagi semua pegawai Rumah Sakit perlu diberikan karena tidak akan berada selamanya melayani pasien tersebut dengan ilmu pengetahuan yang tidak berkembang. Apalagi sekarang di era serba canggih, memerlukan telekonfrence dalam melayani pasien rumah sakit sehingga petugas mau tidak mau, suka tidak suka harus sekolah kejenjang lebih tinggi untuk mengikuti perkembangan IPTEK Kesehatan.⁵

⁵ *Ibid.*,h.14

c. Memantau dan Mengevaluasi Indikator Mutu Rawat Jalan

Rumah sakit Muhammadiyah Palembang bukanlah satu-satunya rumah sakit yang berada di Palembang, kota Metropolitan provinsi Sumatera Selatan, tapi ada 25 rumah sakit yang ada di sini. Oleh karena itu semakin besar persaingan yang dihadapi semakin hari apalagi dengan adanya jasa jaminan kesehatan nasional memberi peluang kepada pasien untuk memilih rumah sakit yang disiapkan pemerintah.

d. Memantau dan Mengevaluasi Insiden Keselamatan Pasien Rawat Jalan

Keselamatan pasien di Rumah sakit Muhammadiyah Palembang dilaksanakan disemua unit kerja. Sasaran keselamatan telah dikumandangkan dimana – mana dengan tujuan agar benar-benar dilaksanakan. Pelayanan yang berfokus pada pasien mendapat perhatian dari pimpinan rumah sakit, dengan demikian pasien di instalasi benar-benar terjaga keselamatannya. Petugas rawat jalan diharapkan mengerti dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan komite PMKP dan sasaran keselamatan untuk rawat jalan disiapkan.

9. Gambar Profil Lokasi Penelitian



Gambar 2 : RS Muhammadiyah Palembang



Gambar 3 : Apotek RS Muhammadiyah Palembang



Gambar 4 : Ruang tunggu Poli rawat jalan