

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan sarana kebutuhan masyarakat yang memiliki peran sangat penting dalam memberikan pelayanan untuk mempercepat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan dan dapat menjagau seluruh lapisan masyarakat. (kemenkes, 2008)

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan bagi setiap pemakaian jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik yang ditetapkan (Cahyadi, 2007, hlm. 23). Rumah sakit merupakan organisasi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk mencapai keberhasilan program pemerintah kepada masyarakat, dalam pelayanan rumah sakit sumber daya manusia merupakan faktor perangkat yang sangat penting untuk mencapai dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan standar kebutuhan rumah sakit

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan merupakan sebagai rumah sakit tipe B pendidikan. RSUD Brigjend H. Hasan

Basry Kandangan melayani pemeriksaan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat (IGD), pelayanan bedah dan pelayanan penunjang medis.

Di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan juga menyediakan Pelayanan rawat jalan yang bisa dilakukan secara online. Aplikasi SI IDAH PEDALAMAN (Sistem Informasi Kemudahan Dalam Pelayanan) adalah dari RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yang memberikan pelayanan dan menyajikan informasi yang ada di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan kepada masyarakat secara online. Dengan hadirnya aplikasi ini bisa membantu dalam proses pendaftaran agar tidak menunggu lama di pendaftaran/loket lagi dan penggunaan aplikasinya sangatlah mudah dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan dapat membantu masyarakat dalam kemudahan untuk melakukan pengobatan. Adapun fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi SI IDAH PEDALAMAN adalah :

- ROKET adalah proses pendaftaran online
- Info Antrian adalah informasi antrian baik antrian pendafrtran, poloklinik, dan apotik
- Jadwal Dokter adalah informasi tentang dokter yang bertugas ddi poliklinik
- SiKomar adalah informasi ketersediaan kamar
- Jadwal Operasi adalah informasi jadwal operasi
- AnNor adalah informasi donor darah

- Informasi Layanan adalah informasi tentang layanan-layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit serta layanan unggulan
- Survey adalah survey kepuasan pelayanan yang diberikan rumah sakit

Pelayanan yang memuaskan selalu diutamakan oleh para pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandang karena pelayanan adalah pemberi jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Hardiyansyah, 2011, hlm. 33)

Penentuan keberhasilan pelayanan kesehatan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dapat dilihat dari pencapaian program layanan yang telah dijalankan. Hasil yang didapat dari data pelayanan dijadikan gambaran serta bahan evaluasi untuk perbaikan serta pengembangan pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan kedepannya.

Karena memiliki pelayanan yang sangat luas rumah sakit dan para nasabah tidak memungkinkan untuk bertemu secara langsung pada saat corona virus (Covid-19). Covid-19 merupakan virus yang menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, mulai dari flu biasa hingga penyakit yang serius seperti pernafasan akut berat/virus ini dapat menyebar melalui tetesan pernafasan dari batuk dan bersin. Oleh karena itu RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandang menghimbau untuk melakukan kegiatan jarak jauh, dan melakukan pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi SI IDAH PEDALAMAN.

Sedangkan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Namun, seperti yang kita ketahui dalam kegiatan pelayanan menggunakan media online memiliki kelemahan seperti sulitnya memahami intonasi bicara, raut muka dan gerakan tubuh hal ini dapat menimbulkan persepsi yang berbeda bagi si penerima pelayanan yang diberikan pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan.

Selain itu tidak semua orang dapat berkomunikasi menggunakan media online seperti orang tua dan lansia yang tidak mengerti perkembangan dan kemajuan teknologi, media online juga memperlakukan perangkat elektronik dan koneksi internet yang bagus sehingga orang-orang yang tinggal di daerah yang jaringan internetnya kurang bagus akan merasa kesulitan dalam pelayanan online.

Pelayanan yang di berikan RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan pada masa pandemi sebagai upaya telah dilakukan untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena pandemi ini memberikan dampak yang luar biasa namun pelayanan harus tetap dijalankan apalagi untuk Rumah Sakit yang umum daerah pasti banyak yang memerlukan tindakan medis. Jadi pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan benar-benar mengharuskan suntik vaksin dan sangat menerapkan pedoman protokol kesehatan pemerintah untuk membantu pencegahan penularan covid dalam menerapkan 5M, yakni : mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak, menjahui kerumunan serta mengurangi mobilitas.

Setelah pasca pandemi penulis melihat banyaknya nasabah asuransi kesehatan yang berobat di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sehingga penulis ingin menganalisis bagaimana pelayanan yang diberikan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan apakah bisa tertangani sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dengan baik atau nasabah asuransi kesehatan ini kurang puas dengan pelayanan karena RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan merupakan Rumah sakit terbesar pasti banyak nasabah berobat jadi pasti banyak yang menunggu Sehingga penulis ingin menggali apakah RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan akan tetap mengoptimalkan kekuatan dan komitmen dengan terus meningkatkan kinerja untuk para nasabah asuransi kesehatan dan memberikan kepercayaan pelayanan yang memuaskan melalui layanan unggul yang mampu menjamin kepuasan nasabah asuransi kesehatan

Karena RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan adalah berbasis syariah maka dari itu penulis juga ingin menganalisis bagaimana pelayanan dalam perspektif islam yang diberikan terhadap nasabah asuransi kesehatan apakah sudah benar-benar diterapkan dan menyediakan fasilitas dan mampu melayani pasien dengan prinsip syariah.

Maka dari latar belakang di atas, peneliti sebagai penulis proposal skripsi ini, memutuskan untuk lebih mengetahui bagaimana **"ANALISIS STRATEGI PELAYANAN RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN TERHADAP NASABAH ASURANSI KESEHATAN PASCA PANDEMI "**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana startegi pelayanan nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan ?
2. Bagaimana strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan jika ditinjau dari perspektif strategi pelayanan islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan
2. Menganalisis strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan jika ditinjau daru perspektif pelayanan islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Secara ringkas diharapkan manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan mengenai strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi seiring dengan perkembangannya Rumah Sakit di Indonesia. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan nasabah asuransi kesehatan dan pelaksanaan pelayanan Islam yang diterapkan pada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

### 2. Secara praktis

Penelitian ini secara praktis bermanfaat bagi masyarakat umum yang menjadi bagian nasabah asuransi kesehatan sehingga menambah pemahaman dan menjadi sumber informasi pelayanan nasabah asuransi kesehatan yang baik. Dengan adanya pemahaman mengenai pelayanan dan diharapkan menjadi salah satu masukan dan menjadi penilaian kepuasan sehingga dapat membuat kepercayaan nasabah khususnya di kota Kandangan dalam berobat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksud untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian yaitu "Analisis Strategi Pelayanan Nasabah Asuransi Kesehatan Pasca Pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry

Kandangan" maka definisi operasional yang perlu di jelaskan, yaitu : Strategi Pelayanan, Pelayanan nasabah dan Asuransi Kesehatan.

1. Menurut (Atik Septi, 2006). Strategi pelayanan merupakan salah satu cara yang digunakan dalam kepuasan konsumen. Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan kepada nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan.
2. Menurut (Moenir, 2006). Pelayanan nasabah adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan terhadap nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi yang diterapkan RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit Umum daerah dan sesuai dengan perspektif pelayanan islam.
3. Menurut (Arief Suryono, 2008). Asuransi kesehatan (askes) merupakan asuransi yang objeknya jiwa. Tujuan asuransi kesehatan adalah memeralihkan resiko biaya Rumah Sakit dari tertanggung kepada penanggung. Sehingga kewajiban penanggung adalah memberikan biaya atau pelayanan perawatan kesehatan kepada tertanggung apabila sakit.
4. Menurut (Tjiptono, 2022). Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kemutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Meningkatnya kualitas dalam pelayanan kesehatan sebagian disebabkan oleh manfaat



yang dicapai oleh pasien dan organisasi layanan kesehatan dari layanan-layanan kesehatan yang berkualitas. (Turner & pol, 1995)

#### **F. Kajian Pustaka / penelitian terdahulu**

Adapun penelitian sebelumnya yang menurut penulis sangat relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Ucok (2018), dari Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, dengan judul artikel "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum PADANGSIDIMPUAN" Jurnal At-Tijarah Vol.4 No.2 Tahun 2018, dalam penelitian ini Ucok membahas peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit padangsidempuan, dengan pelayanannya berfokus kepada peningkatan mutu pelayanan. Kesamaan pada penelitian ini terletak pada kajian teori yang membahas tentang strategi pelayanan serta metode penelitian yang digunakan jenis penelitian kualitatif yang menggambarkan bagaimana strategi pelayanan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini Ucok menggunakan Analisis SWOT sedangkan peneliti mengacu pada indikator pelayanan serta tempat dan lokasi penelitian yang berbeda.
2. Muhammad Alief Ramadhan (2021), dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul skripsi "Strategi Rumah Sakit Umum Daerah ADNAAN WD Kota Pekanbaru Dalam Melakukan

Pelayanan Terhadap Pasien Selama Masa Pandemi". Dalam penelitian ini Alief membahas tentang strategi Rumah Sakit dalam pelayanan pasien selama masa pandemi, dengan landasan teorinya membahas tentang strategi pelayanan dan peranan humas. Kesamaan pada penelitian terletak kajian teori yang membahas tentang strategi pelayanan serta metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian Alief dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah objek penelitian, yang mana penelitian Alief mengacu pada strategi pelayanan dan humas di Rumah Sakit Umum Daerah ADNAAN WD Kota Payakumbuh di masa pandemi, sedangkan peneliti mengacu pada strategi pelayanan nasabah asuransi pasca pandemi dan pelayanan dalam perspektif Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

3. Wahyu Susilistiadi (2022), dengan judul artikel "Telemedicine Sebagai Strategi Pelayanan Rumah Sakit pada Era Pandemi Covid-19" Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Vol. 6 No. 2 Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui literatur review dengan sistem Prisma Flow diagram yang menggambarkan strategi pelayanan Rumah Sakit untuk memberikan kemudahan di masa pandemi. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti di rumah sakit, meneliti tentang strategi pelayanan, meneliti di Era Pandemi. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu dengan nama aplikasi yang berbeda, tidak ada

menjelaskan pelayanan secara online, lokasi dan tempat penelitian yang berbeda.

### **G. Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan ini berupa uraian singkat tentang isi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Isi dari pendahuluan adalah : latar belakang yang menjelaskan mengenai dasar yang dilakukannya penelitian. Rumusan masalah adalah inti dari masalah yang akan diteliti. Tujuan masalah merupakan tujuan dari masalah yang akan diteliti. Definisi operasional merupakan fokus atau objek penelitian sehingga pembahasan tidak meluas pada topik yang berbeda. Manfaat penelitian merupakan penjelasan tentang manfaat teoritis dan secara praktis. Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian dari peneliti lain yang digunakan sebagai acuan dan sistematika penelitian menjelaskan urutan dari skripsi.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini dipaparkan beberapa teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

Bab III Adalah metode penelitian. Pada bab ini membahas metodologi penelitian yang akan menjelaskan jenis penelitian yang akan digunakan. Pada bab ini berisi pendekatan penelitan, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data merupakan metode untuk mengumpulkan data berupa wawancara, deokumentasi.

Bab IV merupakan laporan penelitian dan analisis data. Pada bab ini terdiri dari penyajian data, analisis data dan hasil penelitian. Penyajian data adalah informasi tentang rumah sakit yang diteliti seperti visi misi, struktur organisasi, dan profil RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan. Sedangkan analisis data dan hasil penelitian adalah hasil wawancara dengan narasumber terkait dengan strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan kemudian hasil wawancara tersebut ditinjau menggunakan pelayanan islam.

Bab V adalah penutup. Dalam bab ini mengungkapkan simpulan dan saran atas dasar penelitian. Simpulan pada bab ini adalah jawaban dari rumusan masalah yang sudah ditentukan yang dibahas pada bab iv. Saran adalah usulan yang ditujukan kepada pihak yang terkait dan pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.