

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan**

##### **1. Sejarah singkat RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan**

RSUD Brigjend. H. Hasan Basry merupakan sebuah klinik kesehatan yang ada di lingkungan pemukiman penguasa kolonial. Sejak Indonesia merdeka, klinik tersebut dikuasai pada tahun 1950 oleh Angkatan Laut Republik Indonesia (ALRI). Bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang pengelolaannya diserahkan kepada Pemerintah Daerah dan Rumah Sakit umum daerah berubah nama menjadi RSUD Brigjend. Hasan Basry untuk mengenang Gubernur ALRI yang memproklamasikan Kalimantan Selatan.

Pada tanggal 2 Desember 2010 Klinik kesehatan ini mulai berubah sifatnya menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yaitu berdasarkan keputusan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 30 Tahun 2007 tentang pembuatan susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknik Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Dimana rumah sakit umum daerah ini telah terbuka luas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pada saat itu berstatus bagian dari dinas kesehatan kabupaten hulu sungau selatan dalam satu wadah.

Pada tahun 2013 RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan berdasarkan peraturan Gubernur Pemerintah Kalimantan Selatan Nomor 54 Tahun 2013 menjadi Rumah Sakit rujukan se-Banua enam (Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Tapin, Balangan dan Tabalong.) Mulai tahun 1987 sampai dengan tahun 2016 tercatat 10 pimpinan rumah sakit yang berjasa dalam membangun dan membesarkan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yaitu: dr. Endah Rijani, dr. H. Gt. Ripaniansah, dr. Hj. Siti Aisyah, dr. H.M. Fauzi, MARS, drg. Hj. Erni Herawati, dr. H. Khaidir Noer, M. Kes, dr. Rosmiyeti drg. Kholil, M. Kes, dr. Among Wibowo, M. Kes,Sp. S, dr. Hj. Rasyidah, M.Kes (hingga sekarang).

Tipe kelas rumah sakit saat ini termasuk dalam tipe Kelas B berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I/0848/2015. Dan lulus Akreditasi Paripurna berdasarkan sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dari Komisi Akreditasi Paripurna Rumah Sakit Nomor : KARS-SERT/482/XII/2016 Adapun pelayanan yang tersedia di RSUD Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan berupa:

- a. Pelayanan Rawat Jalan yang terdiri dari klinik Penyakit Dalam, Bedah, Kebidanan dan Kandungan, Anak, Mata, THT, Paru/DOTS, Jantung dan Pembuluh Darah, Ortopedi dan Traumatologi, Psikiatri, Kulit dan Kelamin, Gigi dan Mulut, Psikologi, Rehabilitasi Medis, Saraf, Hemodialisa serta klinik Gizi.
- b. Pelayanan Gawat Darurat memiliki kemampuan penanganan life saving dengan menyediakan fasilitas medis, penunjang medis, fasilitas

pelayanan perawatan intermediate dan PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif). Instalasi Gawat Darurat (IGD) dibuka selama 24 jam.

- c. Pelayanan bedah, terpusat pada satu gedung dan ditangani oleh tenaga medis dan paramedis profesional.
- d. Pelayanan Rawat Inap memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 300buah yang terdiri dari kelas I, II, III, VIP, VVIP, ICU, PICU, NICU, Isolasi, VK dan Intermediate Care.
- e. Pelayanan penunjang medis terdiri dari laboratorium, radiologi termasuk CT – Scan, farmasi, dan ambulan.
- f. Pelayanan non medis terdiri dari pemeliharaan sarana rumah sakit, kesehatan lingkungan, instalasi gizi, pemulasaran jenazah, dan sekuriti

## **2. Profil RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan**

Nama Instansi : RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 26A, RT. 01/RW.01, Hamalau, Kecamatan Sungai Raya, kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan, Indonesia

Telepon : (0517) 21653

Fax : (0517) 21866

Email : [rsud.kandangan@gmail.com](mailto:rsud.kandangan@gmail.com)

Website : [www.bludrshhb.hulusungaiselatankab.go.id](http://www.bludrshhb.hulusungaiselatankab.go.id)

### **3. Visi, Misi dan Tujuan RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan**

#### **a. VISI**

Menuju Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang Cerdas, Inovatif, Tehnologis dan Agamis untuk Mewujudkan Kesejahteraan Dunia dan Akhirat.

#### **b. MISI**

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai rumah sakit rujukan.
- 2) Mengembangkan pelayanan unggulan, pendidikan dan penelitian berbasis teknologi informasi dalam bingkai kehidupan yang agamis.

### **4. Struktur organinasi RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan**

Bagian struktur organinasi RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yaitu sebagai berikut :

a. Direktur : Hj. Rasyidah, M.Kes

- 1) Wakil direktur pelayanan : Dr. Yunirisna Badriatun Noor, Sp.

KJ

- a) Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang Medik :  
Islamiyanti, S.ST, M.Kes
    - Seksi Pelayanan Medik : M. Rifki Ridhani, S. Kep. Ns
    - Seksi Penunjang Medik : Achmad Fachrurrazi, SST
  - b) Bidang Keperawatan : Mahmud Kusairi, SKM, MPH
    - Seksi Keperawatan Rawat Inap : Ahmad Kusairi, S. Kep, Ns, M. SI
    - Seksi Keperawatan Rawat Jalan dan Keperawatan Intensif :  
Khairil Anwar, SST
  - c) Bidang Non Medik : Taufik Rahman, S. Kep, Ns
    - Seksi Pelayanan Non Medik : M. Syahril Fazri, S.SI.Apt
    - Seksi Pemeliharaan Alat Medis dan Kesehatan : Mina Febrianti, SKM, M. PH
- 2) Wakil Direktur Administrasi, Keuangan dan Diklat : Syahrul Ifansyah , SE,. MM
- a) Bagian Umum : Ary Wibawa, S. AP, M.AP
    - Sub Bagian Tata Usaha : M. Nizwar, SKM
    - Sub Bagian Sarana Prasarana dan Pengelolaan Aset : Tri Anna Rakhmawati, ST
    - Sub Bagian Hukum, Humas dan Promosi Kesehatan :  
Mahdian Noor, S. Kep. Ners
  - b) Bagian Perencanaan dan Keuangan : Swari Mahartina, SE
    - Sub Bagian Keuangan : Yuliani, A. Md

- Sub Bagian Perbandaharaan : Dhany Wardhana, S.Kep
- c) Bagian Diklat dan SDM : Ahmad raihan, SH
- Sub Bagian Diklat dan Pengembangan SDM : Hj. Hermina Hartati, SKL
- Sub Bagian Kerjasama Pendidikan dan Penelitian Teknologi Kesehatan : Rika Kurnia, SKM
- Sub Bagian Administrasi : Yulia Rahmawati, S. P

## **A. Penyajian Data**

Data yang disajikan pada bab ini diuraikan secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara, yaitu 6 orang informan. Adapun informan tersebut adalah Ketua Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang Medik, Staff Pelayanan, dan Nasabah Asuransi Kesehatan, yaitu sebagai berikut

### **1. Identitas Informan**

- a. Nama : Islamiyati, S.ST., M.Kes
- Jenis kelamin : perempuan
- Pendidikan : S2
- Jabatan : Bidang pelayanan medik dan penunjang medik
- Lama bekerja : 13 tahun
- Alamat : Jl. Keramat yunus RT.001/RW.001 Desa Sungai Raya Selatan Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Islamiyati mengatakan bahwa pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan telah memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit Umum daerah dengan menjalankan dimensi kualitas pelayanan serta menerapkan prinsip pelayanan syariah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI NO. 107/DSN-MUI/X/2016. Masa covid hingga pasca covid ini pelayanan selalu di optimalkan dan dijaga demi kepuasan pasien asuransi pembatasan jarak hingga penggunaan masker saat covid tidak menjadi halangan staff pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pada pasca covid pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan selalu memperhatikan dan mengutamakan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan meskipun nasabah asuransi yang berobat sangat banyak tapi kami berusaha memahami dan menjaga pelayanan yang ramah, sopan serta siap membantu.

- b. Nama : Suci, A.Md  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pendidikan : S1  
Jabatan : Staff pelayanan  
Lama bekerja : 8 tahun  
Alamat : Jl. Mawar Desa sungai pinang RT.004/RW002  
Kecamatan Daha Selatan Kabupaten hulu sungai selatan.

Bersadarkan hasil wawancara dari ibu suci mengatakan bahwa tentang prinsip tolong menolong dalam Rumah Sakit Syariah yaitu RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan sangat ditanamkan dalam setiap lini pelayanan. Tolong menolong untuk membantu orang lain secara suka rela dalam kebaikan dalam rangka ketaqwaan kepada Tuhan, sehingga tercapai kepribadian setiap karyawan Rumah Sakit untuk menolong orang lain tanpa mengharap imbalan apapun, ditandai dengan kesediaan berkorban untuk kepentingan, kebahagiaan atau kesenangan orang lain.

Dari informan mengatan juga, ada relasi antara religiusitas dan sikap tolong menolong dalam bekerja. Semakin religious seseorang, maka semakin tinggi perilaku tolong menolongnya yang diperlihatkan dengan keinginan yang kuat untuk membantu rekan kerja tanpa diminta dan meyakini bahwa semua yang dia lakukan adalah ibadah. Karyawan Rumah Sakit yang berperilaku tolong menolong, akan melakukan pekerjaan ekstra di luar pekerjaannya tanpa diminta demi kesuksesan pelayanan pada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan.

Tolong Menolong dalam melaksanakan tugas sangat diharapkan sesama rekan kerja agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik, benar dan lancar. Pada dasarnya ini berhubungan dengan kerjasama antara rekan kerja untuk menciptakan pekerjaan yang harmonis. Setiap petugas dalam memberikan pelayanan diharapkan



dapat membantu pasien dan keluarga pasien untuk bisa mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan agar tercapai pelayanan yang prima dan kepuasan pasien.

Pihak Rumah Sakit harus meningkatkan kewaspadaan dalam menjaga keamanan data pasien. Salah satu caranya adalah dengan menjadi rumah sakit yang selalu *update* dengan teknologi dan sistem keamanan yang baru. Pihak Rumah Sakit dalam menjaga keamanan dengan cara sebagai berikut :

- a. Mematuhi Peraturan HIPAA di Setiap Tahap
- b. Memiliki Data Cadangan yang Tersimpan Aman
- c. Menerapkan Kendali yang Memadai
- d. Menggunakan Enkripsi Data
- e. Rutin Melakukan Penilaian Risiko

Menurut Pasal 7 Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, aplikasi SIMRS yang Anda gunakan harus mampu menjamin keamanan data rumah sakit melalui tiga kriteria utama, yaitu:

- a. Keamanan Fisik
- b. Keamanan Jaringan
- c. Keamanan Aplikasi

Ketersediaan sarana dan prasarana serta alat Kesehatan di RSUD B. H.Hasan Basry Kandangan sudah bisa dikatakan sangat

lengkap karena sebagai rumah sakit rujukan sebanua anam, kami berkewajiban untuk melengkapi seluruh sarana prasarana dan alat Kesehatan untuk mendukung status kami sebagai rumah sakit rujukan dan rumah sakit Pendidikan.

Secara sederhana informan mengatakan bahwa empathy adalah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Sebagai contoh empathy yaitu mendengarkan dan memperhatikan dengan seksama ketika nasabah berbicara kepada kita. Karakteristik seseorang yang memiliki sikap empathy ini bisa dilihat dari kepedulian yang tinggi dan kebaikan terhadap orang lain. Rasa Empathy yang memang menjadi modal bagi seluruh pegawai RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dalam menjalankan tugasnya, sehingga secara langsung dapat dirasakan oleh pasien yang di rawat di rumah sakit kami seperti di antaranya:

- a. Tingkat stress pasien menjadi berkurang
- b. Kepuasan pasien atas pelayanan rumah sakit meningkat
- c. Meningkatnya kepatuhan pasien atas proses pengobatan
- d. Tingkat penerimaan pasien atas penyakitnya juga semakin tinggi sehingga membantu proses penyembuhan.

c. Nama : Dewi Linda Sartika A.Md

Jenis kelamin : perempuan

Pendidikan : S1  
Jabatan : Staff pelayanan  
Lama bekerja : 13 tahun  
Alamat : Jl. Kelaka indah nomor 103 Hamalau kabupaten  
Hulu Sungai Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu linda mengatakan bahwa Keandalan RSUD Brigjend H. Hasan basry kandang dalam menangani pemasalahan dari nasabah bisa dilihat dari respon cepat terhadap complain, kami memiliki beberapa persiapan dalam menampung keluhan dari nasabah yang dilayani yaitu loket pengaduan yang berada di area poliklinik dan nomor WA pengaduan serta pengaduan online melalui aplikasi si idah pedalaman. Dari beberapa pengaduan ini, rumah sakit akan segera melakukan proses penyelesaian masalah dan berkoordinasi dengan bidang / unit terkait.

Ketepatan dalam bertransaksi sangat kami perhatikan dengan teliti dan akurat agar tidak terjadi kesalahan perhitungan yang dapat merugikan nasabah, memperhatikan Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, karyawan rumah sakit diharapkan melakukan transaksi sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah dijanjikan dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah. Selain itu setiap pegawai wajib membantu nasabah dengan cepat dan tepat dengan tidak membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya alasan yang jelas

sehingga menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Informan mengatan bahwa sebagai Rumah Sakit syariah tentu saja kami harus terus mengedepankan sikap lemah lembut dalam melayani. Meskipun tidak semua pegawai memiliki kemampuan untuk bersikap lembut kepada orang lain setiap saat. Namun dari pihak Rumah Sakit selalu memberikan sosialisasi dan Pendidikan bagi setiap pegawai mengenai bagaimana cara bersikap dan bertingkah laku lemah lembut kepada pasien. Hal yang ditanamkan kepada seluruh pegawai RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan adalah : sering tersenyum, bersikap sopan, menghindari sikap tidak sabar kepada pasien yang kurang dapat diajak kerjasama dalam menjalankan pengobatan.

- d. Nama : Norhasanah  
Jenis kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Impres Desa sungai Pinang RT.OO2 RW.003  
Kecamatan daha selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan  
Pekerjaan : Guru

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu norhasanah mengatakan bahwa Pelayanan secara pribadi yang dirasakan oleh nasabah asuransi kesehatan atas nama norhasanah disaat pandemi yakni merasa ribet karena ada batasan jaga jarak harus menggunakan masker serta mematuhi protokol kesehatan sehingga lebih mengkhawatirkan kena

efek samping vaksin yang membahayakan jadi karyawan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan kurang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asuransi kesehatan karena melihat kondisi yang tidak memungkinkan, tetapi setelah pasca pandemi pelayanan yang dirasakan saudara norhasanah lebih santai karena tidak diharuskan atau keterpaksaan suntik vaksin dalam perawatan medis, pemakaian masker juga tidak terlalu dipermasalahkan lagi karena pandemi sudah berlalu jadi semua aktivitas kembali seperti semula. Saudari norhasanah merasakan bahwa pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan selalu memberikan yang terbaik untuk nasabah.

Kesopanan karyawan juga selalu terjaga dalam pelayanan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, dengan berpenampilan menarik (sopan) serta karyawan khususnya perempuan berpakaian sesuai dengan batasan aurat, untuk peralatan seperti kursi roda selalu disiapkan didepan ruang tunggu dengan peralatan yang memandai. Informan juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit memiliki kehandalan dalam menangani nasabah, seperti berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dan mampu menghadapi nasabah dengan penuh perhatian sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan oleh pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, sehingga informan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

- e. Nama : Martini  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : ibu rumah tangga  
Alamat : Jl. Mawar desa sungai pinang Rt. 004 Rw. 002

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu martini mengatakan bahwa pelayanan yang dirasakan pribadi saat berobat dan melakukan rawat inap pelayanan yang diberikan ramah dan lingkungannya sangat terjaga kebersihannya, informan mengatakan bahwa disediakan beberapa fasilitas di dalam ruangan seperti sandal jepit di depan toilet serta sabun untuk mencuci tangan. Namun informan juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Brigjed H. Hasan Basry pada malam hari informan merasa sedikit kurang puas karena saat tengah malam petugas sedikit lalai saat dipanggil

Namun informan mengatakan selebihnya merasa terbantu dan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan, di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan saat dipanggil pagi sigap memberikan pelayanan dalam memberikan bantuan. Adapun untuk makanan yang diberikan juga sehat dan terjaga.

- f. Nama : Jimah  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : ibu rumah tangga

Alamat : Jl. Pandai Besi Desa karang rati RT.003/RW.001  
kecamatan daha utara kabupaten hulu sungai selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu jimah mengatakan bahwa pelayanan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sudah menerapkan sesuai dengan prinsip syariah, karena nasabah merasakan bahwa sikap sopan santun dan tolong menolong sangat diutamakan dalam pelayanan. Masuk keruangan pasien mengetuk pintu dan mengucapkan salam selalu dihadirkan oleh pegawai RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, sopan terhadap pemeriksaan medis nasabah juga sudah dirasakan oleh informan seperti minta izin sebelum memeriksa, mendoakan nasabah agar cepat sembuh dengan kata "salam sehat semoga lekas sembuh" hal itu sudah benar-benar dirasakan dalam pelayanan medis.

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan menyediakan panduan sholat dan peralatan untuk sholat di setiap ruangan, serta yang terpenting ialah selalu mengingatkan kewajiban 5 waktu (sholat). Dengan adanya fasilitas dan pengingat waktu sholat tersebut informan merasa terbantu sehingga merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan

## **B. Analisis Data**

### **1. Bagaimana strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan ?**

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan Pada pelayanan dengan ketua Bidang Pelayanan Medik dan Penunjak Medik dan staff pelayanan secara garis besar bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan tidak akan pernah lari dari dari suatu pelayanan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari pihak Rumah Sakit tersebut, oleh karena itu diperlukan adanya pelayanan atau strategi yang baik dan benar tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. RSUD H. Hasan Basry Kandangan harus memiliki strategi yang tepat untuk tetap meningkatkan kembali pelayanan dan mendapatkan kembali kepercayaan dari masyarakat.

Pandemi Covid-19 mengubah banyak perilaku konsumen. Seiring pandemi ini, masyarakat banyak yang enggan untuk berobat ke rumah sakit dan lebih memilih pengobatan sendiri dari pada datang ke Rumah Sakit, Pada saat seperti ini rumah sakit harus memiliki strategi yang tepat untuk tetap meningkatkan kembali kepercayaan dari nasabah. Tentunya di masa pandemi ini orang-orang pasti takut untuk berobat ke Rumah Sakit. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit untuk mengubah atau menerapkan strategi yang baru. yaitu tim marketing dan tim finance yang berkolaborasi menemukan cara yang tepat untuk mengembalikan dan meningkatkan kepercayaan nasabah asuransi kepada RSUD B. H. Hasan Basry Kandangan yang selama ini dianggap masyarakat sebagai rumah sakit



Covid 19, dan juga dengan mengidentifikasi layanan-layanan yang ada di Rumah Sakit.

Dalam rangka memberikan dan meningkatkan pelayanan di rumah sakit pasca pandemi yang sebelumnya ada beberapa pelayanan yang ditutup, maka pelayanan tersebut kembali dibuka seperti ruang perawatan VIP dan Paru, terkait kebijakan jam besuk pasien dikembalikan seperti semula sebelum pandemi Covid-19 dan selalu menyempurnakan pelayanan yang ada untuk memenuhi kebutuhan pengobatan pasien dengan menambah jenis pelayanan baru sesuai dengan ketersediaan SDM dan Alat Kesehatan.

Dalam rangka memberikan dan menyempurnakan pelayanan yang ada untuk memenuhi kebutuhan pengobatan pasien dengan ketersediaan SDM dan alat Kesehatan. Dengan demikian pengumpulan data yang dilakukan sesuai dengan 5 (dimensi) dimensi pelayanan, yaitu sebagai berikut

a. Jaminan (*Assurance*)

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan berikan jaminan kepada nasabahnya yaitu keamanan dalam bertransaksi, asuransi kesehatan memberikan jaminan kepada nasabah berupa perlindungan kesehatan ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan kepada nasabah asuransi kesehatan agar nasabah merasa aman menjadi nasabah asuransi kesehatan dengan cara mematuhi peraturan yang ada,

memiliki data cadangan yang tersimpan aman, menggunakan enkripsi data, serta rutin melakukan penilaian risiko.

Pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan menjamin keamanan dengan adanya satpam didepan ruangan kerana dengan adanya satpam tersebut menjadikan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga jika terjadi masalah pada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan akan mudah diketahui dan transaksi nasaba akan tetap aman.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan sangat sigap dalam membantu nasabah dengan merespon permintaan nasabah penuh perhatian dan kecepatan karyawan dalam pelayanan dapat dilihat dengan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. Pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan juga selalu mengarahkan kepada paisein atau memandu jalannya berobat dari awal hingga akhir. Dengan adanya penerapan ini sehingga lebih memudahkan dan sangat membantu bagi para nasabah yang berobat.

c. Bukti fisik (*Tangible*)

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan dalam menjaga kualitas pelayanan mengutamakan seperti tersedianya kontak charger

diruang tunggu untuk nasabah serta sepeda untuk karyawan guna untuk mempercepat sampai ketujuan karena RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan merupakan Rumah Sakit yang besar dan luas jadi jika berjalan kaki akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Peralatan yang disediakan seperti kursi roda untuk mempermudah bagi nasabah. Bagi para karyawan siap sedia menolong mendorong pasein sampai ketujuan, guna untuk mengutamakan kepentingan nasabah.

untuk parkir cukup memandai karena parkir dibedakan dimana letak parkir motor atau sepeda motor yang berbeda sedangkan parkir untuk karyawan beda lagi jadi ada tempat khusus untuk memudahkan karyawan dan nasabah. Peralatan dan fasilitas seperti memperhatikan sabun untuk memcuci tangan sudah karena RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan menjaga kebersihan demi kenyamanan bersama.

d. Empati (*Empathy*)

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sangat memperhatikan kepentingan bagi nasabah atau pasein asuransi yang berobat, dengan menghadapi nasabah penuh perhatian kepada nasabah, jika nasabah datang ke RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dianggap sebagai raja/ratu karena dalam pelayanan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan tidak membeda-bedakan nasabah. Nasabah merupakan hal penting dalam pelayanan Rumah Sakit jadi harus dengan sepenuh hati. RSUD Brigjend H. Hasan Basry

Kandangan mengutamakan kepentingan nasabah untuk memudahkan serta berusaha memahami kebutuhan sehingga nasabah merasa penuh diperhatikan.

e. Keandalan (*Reability*)

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sangat menjaga pelayanan dengan mengutamakan keramahan dan kecepatan karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah mengenai pertanyaan atau masalah yang diajukan nasabah. Ketika nasabah datang ke RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan karyawan harus siap membantu terkait pertanyaan atau permasalahan tersebut. Namun jika karyawan tidak mampu menjawab maka minta bantuan kepada ketua pelayanan untuk memberikan solusi terkait permasalahan tersebut. Artinya karyawan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan tidak akan didalam pasti akan menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.

Selain itu RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan juga selalu menjaga dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah asuransi kesehatan dengan menjalankan sesuai misi RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan itu sendiri yakni dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai Rumah Sakit rujukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sudah memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan

nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan perjanjian.

## **2. Bagaimana Strategi Pelayanan Nasabah Asuransi Kesehatan Jika Ditinjau Dari Perspektif Strategi Pelayanan Islam ?**

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan mengatakan bahwa RSUD B. H. Hasan Basry Kandungan adalah Rumah Sakit berbasis syariah yang memberikan pelayanan kesehatan dengan menerapkan standar syariah yang mana didalamnya sesuai dengan Indikator Mutu Syariah yang ditetapkan oleh DSN-MU, seperti mengingatkan waktu sholat, pendampingan talqin pasien sakaratul maut dan pemasangan DC sesuai gender. RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan juga memberikan pelayanan gizi dan laundry yang sudah bersertifikat halal, ada beberapa kegiatan keagamaan seperti kajian islam live (Youtube) dan kajian di mesjid, adanya lantunan ayat suci Al-Qur'an setiap pagi serta ketersediaan perlengkapan sholat disetiap ruang perawatan.

Prinsip syariah yang diimplementasikan tersebut berdasarkan pada Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah. Jadi Rumah Sakit yang bersertifikat Rumah Sakit Syariah selain telah memenuhi standar pelayanan bermutu & keselamatan pasien, Rumah Sakit juga menerapkan prinsip syariah administrasi keuangan maupun pelaayanan. Untuk mendapatkan sertifikasi syariah, Rumah Sakit diwajibkan

terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), serta lolos pemeriksaan dari MUKISI. DSN-MUI kemudian memberikan sertifikat kepada Rumah Sakit yang telah diakreditasi.

Selain itu, ada 8 indikator standar pelayanan minimal yang harus dimiliki oleh Rumah Sakit syariah khususnya RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, di antaranya membaca “bismillah” pada pemberian obat dan tindakan. Lalu, hijab untuk pasien Muslim wanita, mandatory training untuk fikih pasien, adanya edukasi islami (leaflet atau buku kerohanian), pemasangan EKG sesuai gender. Syarat lainnya, pemakaian hijab menyusui, pemakaian hijab di kamar operasi, penjadwalan operasi elektiv (terencana) atau tidak berbarengan dengan waktu shalat dan menyediakan sandal untuk di toilet agar menjaga kesucian pasien selama di toilet, ini akan menjaga agar tetap steril

pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan juga memberikan pelayanan kesehatan dengan menerapkan standar syariah bahwa di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan berpakaian tertutup, sopan dan rapi. Karyawanannya juga diwajibkan sholat serta mengingatkan waktu sholat kepada nasabah karena kewajiban harus dilaksanakan.

Dapat dilihat jika kita berkunjung ke RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan diruang tunggu terdengar lantunan ayat suci Al-Qur'an serta kajian agama yang rutin dilakukan dan kajian tersebut dapat dilihat dari live youtube. Sedangkan untuk makanan yang diberikan terjamin dan bersertifikasi halal, RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan juga memperhatikan waktu jika melakukan operasi penjadwalan yang terencana agar tidak berbarengan dengan

waktu sholat. Adapun konsep dalam menerapkan pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut :

a. Prinsip Tolong Menolong

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan memberikan pelayanan dengan memberikan kemudahan dengan artian siap meulurkan tangan kepada nasabah jika ada meminta bantuan, karena sesuai dengan prinsip islam bahwa untuk saling membantu untuk mengurangi atau mencari jalan keluar dari kesulitan

b. Prinsip Persamaan

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan memberikan pelayanan tidak ada membeda-bedakan entah itu dari golongan apa karena semua sama yang terpenting adalah pelayanan yang diberikan harus memuaskan nasabah asuransi kesehatan.

c. Prinsip Saling Mencintai

Sifat saling mencintai ini selalu ditanamkan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan apalagi dalam hal pelayanan karyawan harus memperlakukan nasabah dengan baik sebagai mana memperlakukan diri sendiri.

d. Prinsip Lemah Lembut

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan sangat menjaga perkataan yang baik sopan seta lemah lembut tentunya menghindari dari perkataan yang kasar agar para nasabah mersa nyaman dalam melakukan perawatan medis.

e. Prinsip Kekeluargaan

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan sangat jelas selalu menghadirkan rasa kekeluargaan dalam pelayanan karena RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan menggagap semua nasabah adalah keluarga.

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan memberikan pelayanan sesuai dengan misi yakni mengembangkan pelayanan unggulan, pendidikan dan penelitian berbasis teknologi informasi dalam bingkai kehidupan yang agamis . Jadi dapat disimpulkan bahwa RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan sudah benar-benar menerapkan pelayanan syariah dan nasabah merasakan pelayanan sesuai dengan janji dan prinsip syariah. Karena selalu menghadirkan konsep pelayanan dalam islam yang selalu dihadirkan dan pegawai RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan sesuai dengan yang dirasakan nasabah rasakan saat melakukan pengobatan medis seperti mengetuk pinta dan mengatakan permisi sebelum masuk keruangan, selalu membanttu panduan jalan jika kebingungan, untuk pemeriksaan medis pun meminta izin sebelum memeriksa dan apaliba telah selesai



dalam berobat maka pegawai mengucapkan "semoga lekas sembuh"  
hal ini sudah benar-benar nasabah rasakan sehingga para nasabah  
merasakan dengan kepuasan maksimum.