

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH SEHAT BAZNAS YOGYAKARTA

A. Sejarah Berdirinya Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Pada Undang-Undang tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama. Maka BAZNAS bersama Pemerintah bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang berasaskan: syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.

BAZNAS menjalankan empat fungsi, yaitu:

1. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
2. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
3. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
4. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.¹

BAZNAS bertanggung jawab langsung dan memberikan laporan tahunan tentang penghimpunan dan penyaluran ZIS kepada Presiden

¹ *Profil BAZNAS*, <http://pusat.baznas.go.id/profil/>, diakses tanggal 25 Mei 2016 pukul 13.30 WIB.

Republik Indonesia. Salah satu program dari BAZNAS adalah Rumah Sehat BAZNAS yaitu program layanan kesehatan gratis bagi masyarakat miskin, sering disebut juga sebagai Rumah Sakit tanpa kasir, karena memang tidak menyediakan kasir pembayaran atau gratis.²

Sehat adalah hak semua orang, tidak terkecuali untuk masyarakat kurang mampu. Mencari pengobatan yang baik tidak selalu menjadi pilihan karena takut biaya yang mahal dan tidak terjangkau. Maka untuk menjawab kekhawatiran tersebut, BAZNAS menggunakan dana amanah dari para *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) untuk membangun balai pengobatan gratis bagi warga yang kurang mampu. Bangunan dua lantai berdiri di atas lahan seluas 1.500 meter persegi, yang merupakan wakaf dari Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia (BW-UII) berlokasi di Jalan Imogiri Barat km 7,5 Timbulharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Sejak 17 Januari 2012 yang bertepatan dengan Milad BAZNAS ke-11, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mulai memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi warga kurang mampu di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, khususnya untuk pengobatan umum. Sebelum beroperasi, dilangsungkan acara *Soft-Launching* pada Jumat 25 November 2011 yang dihadiri oleh Staf Khusus Menteri Kesehatan Bidang Politik dan Kebijakan Kesehatan, Bambang Sulistomo, Gubernur DIY, Kepala Dinas Kesehatan DIY, Sarminto, Wakil Bupati Bantul, Drs. H. Sumarno Prs, Ketua Umum BAZNAS, Prof. Dr.

² *Profil Rumah Sehat BAZNAS*, <http://rumahsehatbaznas.blogspot.co.id/2012/03/rumah-sehat-baznas-iii-metro-tv-motto.html>, diakses tanggal 25 Mei 2016 pukul 11.37 WIB.

Didin Hafinudin, *Head of Corcom* Metro TV, Adjie S. Soeratmadjie serta para sponsor.

Pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar kesehatan berupa pelayanan dalam gedung dan luar gedung. Pelayanan dalam gedung terdiri atas Layanan Dokter Umum, Unit Gawat Darurat, Poli Gigi dan Mulut, Unit Farmasi, Laboratorium, Poli Gizi, Sahabat Senyum (Poli Psikologi) dan Ambulan.³

B. Letak Geografis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta merupakan lembaga bidang jasa layanan kesehatan di bawah naungan BAZNAS. Lembaga ini beralamat di Jalan Imogiri Barat km 7,5 Dusun Bibis, Desa Timbulharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, Provinsi DIY.

Secara geografis berbatasan dengan:

Sebelah Utara	: Bengkel Anugerah Motor
Sebelah Selatan	: Sawah
Sebelah Timur	: Jalan Imogiri Barat
Sebelah Barat	: Sawah ⁴

C. Visi dan Misi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mempunyai visi yaitu menjadikan Rumah Sehat BAZNAS sebagai rujukan nasional model pelayanan kesehatan

³ Data dari dokumentasi profil Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 25 Mei 2016.

⁴ Observasi di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta pada 13 Mei 2016.

yang prima serta pemberdayaan sumber daya manusia dalam meningkatkan taraf kesehatan dhuafa.

Sedangkan misi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu:

1. Memberikan pelayanan kesehatan bagi dhuafa secara humanis dan profesional meliputi *promotif, preventive, kuratif, rehabilitative* dan *advokasi*.
2. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kepedulian dan peran serta masyarakat dhuafa dalam program kesehatan.
3. Mengembangkan kemitraan di masyarakat dan sinergitas program lintas *stockholder* dalam membangun akses pelayanan kesehatan untuk dhuafa.
4. Mengembangkan pelayanan kesehatan bagi dhuafa yang sesuai standar dan terakreditasi.⁵

D. Nilai Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Rumah Sehat BAZNAS mempunyai nilai dalam pemberian pelayanannya. Nilai-nilai itu disebut dengan BEREMPATI⁶ yaitu:

1. Berakhlak terpuji: Berusaha bersikap yang ramah dalam melayani pasien.
2. Empati: Selalu peduli dan perhatian dengan pasien dalam melayani.
3. Profesional: Berusaha memberikan pelayanan yang profesional.
4. Amanah: Selalu memegang amanah dalam melaksanakan pekerjaan.
5. Inovatif: Selalu berinovasi untuk kemajuan yang lebih baik.

⁵ Data dari dokumentasi profil Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 25 Mei 2016.

⁶ *Ibid*.

E. Program Layanan Dalam Gedung Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Program layanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

1. Poli Umum
2. Layanan KB (Keluarga Berencana)
3. Poli Gigi dan Mulut
4. Unit Gawat Darurat
5. Laboratorium
6. Tanaman Obat Keluarga
7. Poli Gizi
8. Sahabat Senyum (Poli Psikologi)
9. Layanan Kesehatan Darah Tinggi dan Gula.⁷

Adapun jadwal masing-masing program dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Jadwal Pelayanan Medis di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta⁸

No	Program Pelayanan	Waktu	
1	Poli Umum	Senin-Sabtu	08.00-20.00 WIB
		Minggu	08.00-14.00 WIB
2	Layanan KB	Senin, Rabu, Sabtu	08.00-20.00 WIB
3	Poli Gigi dan Mulut	Senin	08.00-14.00 WIB
		Rabu	14.00-20.00 WIB
		Jum at	08.00-14.00 WIB
4	Unit Gawat Darurat	Senin-Sabtu	08.00-20.00 WIB
		Minggu	08.00-14.00 WIB
5	Laboratorium	Senin-Jum at	08.00-16.00 WIB
		Sabtu	08.00-12.00 WIB
6	Poli Gizi	Senin dan Kamis	08.00-14.00 WIB
7	Sahabat Senyum (Poli Psikologi)	Sabtu	14.00-20.00 WIB

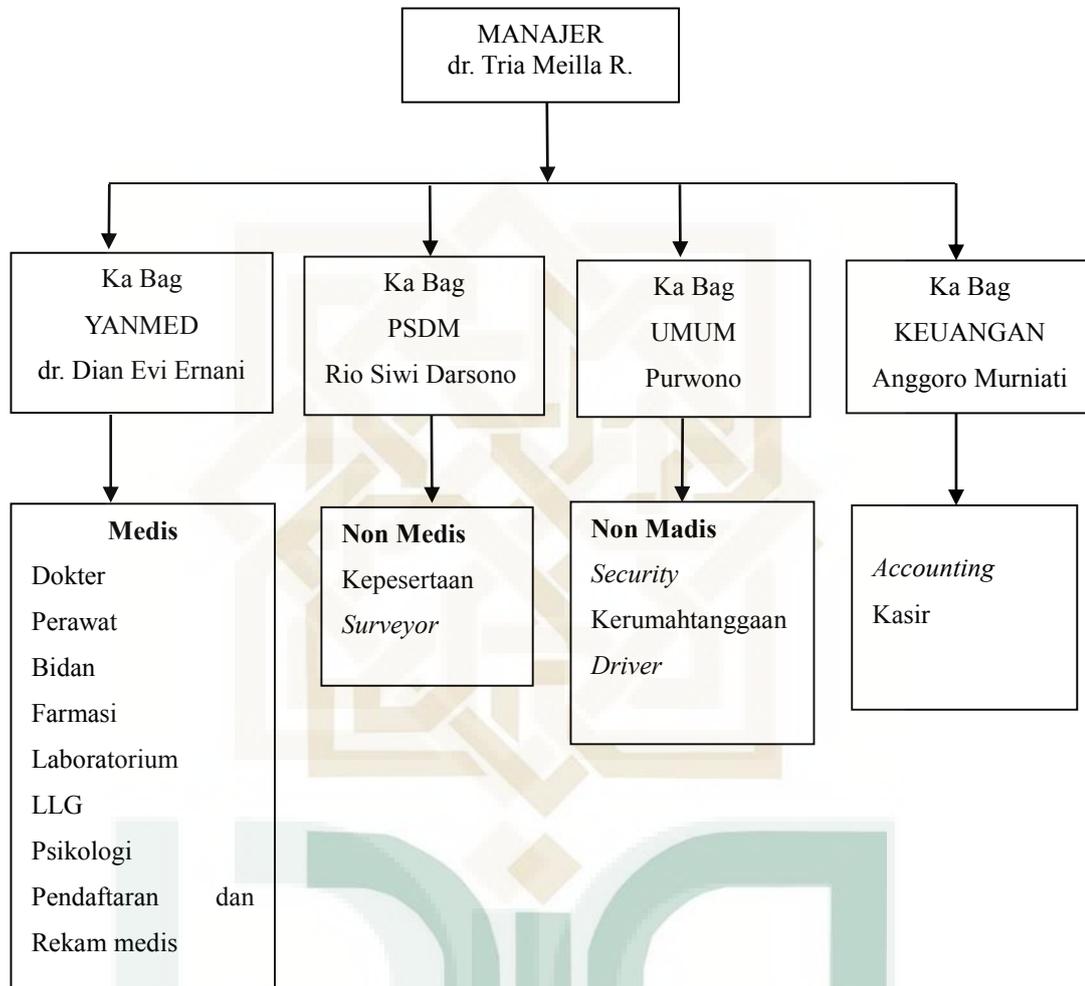
⁷ Data dari brosur Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 26 Mei 2016.

⁸ *Ibid.*

F. Struktur Organisasi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Agar kegiatan organisasi berjalan dengan baik, maka diperlukan suatu struktur yang mengelola jalannya kegiatan. Struktur ini sebagai penggerak dan memperjelas tanggung jawab masing-masing pegawai dalam pelaksanaan kegiatan supaya kegiatan terlaksana secara teratur. Pada struktur organisasi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, Manajer adalah pimpinan tertinggi. Manajer membawahi empat Kepala Bagian, yaitu Kepala Bagian Layanan Medis (Yanmed), Kepala Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM), Kepala Bagian Umum dan Kepala Bagian Keuangan. Kemudian masing-masing Kepala Bagian ini membawahi pegawai. Pegawai di sini dikelompokkan tiga macam yaitu medis, non medis dan keuangan. Jadi, semua pegawai ini bertanggungjawab kepada Kepala Bagian masing-masing dan setiap Kepala Bagian bertanggungjawab langsung kepada Manajer. Adapun struktur organisasi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1

Bagan Struktur Organisasi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta⁹

⁹ Data dari dokumentasi profil Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 25 Mei 2016.

G. Jumlah Pegawai Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Jumlah seluruh pegawai di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta¹⁰

No	Klasifikasi Pegawai	Jumlah	Total
1	Manajerial		
	a. Manajer	1 orang	5 orang
	b. Ka Bag Layanan Medis	1 orang	
	c. Ka Bag PSDM	1 orang	
	d. Ka Bag Umum	1 orang	
	e. Ka Bag Keuangan	1 orang	
2	Pegawai Non Medis		
	a. Kepesertaan	2 orang	11 orang
	b. <i>Security</i>	5 orang	
	c. Kerumahtanggaan	3 orang	
	d. <i>Driver</i>	1 orang	
3	Pegawai Medis		
	a. Paramedis dalam gedung	6 orang	16 orang
	b. Paramedis luar gedung (LLG)	4 orang	
	c. Analisis Laboratorium	1 orang	
	d. Asisten Apoteker	3 orang	
	e. Pendaftaran dan Rekam Medis	2 orang	
	Jumlah Total		

¹⁰ *Ibid.*

BAB III

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Prosedur Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, prosedur yang dilakukan peneliti dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Judul Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan adalah menetapkan judul yang kemudian diajukan pada tanggal 3 November 2015, pada tahap ini peneliti memulai dengan:

- a. Mengajukan judul kepada Dosen Pembimbing Akademik (DPA), dan disertakan juga abstrak mengenai hal yang akan diteliti serta objek penelitian, setelah disetujui DPA selanjutnya diajukan kepada jurusan Manajemen Dakwah.
 - b. Pihak jurusan menetapkan Pembimbing untuk mengarahkan peneliti pada penyusunan skripsi.
 - c. Menemui Pembimbing untuk membahas masalah judul yang diajukan kepada jurusan Manajemen Dakwah.
- ##### **2. Menghadiri seminar proposal sebanyak empat kali sebagai syarat untuk melaksanakan seminar proposal dan menjadi pembahas proposal satu kali sebagai syarat untuk munaqosyah.**
- ##### **3. Penyusunan Proposal**

Penyusunan proposal dimulai pada tanggal 23 Februari 2016, isi dari proposal berupa penjelasan istilah-istilah pada judul untuk

menghindari kesalahan penafsiran. Kemudian latar belakang yang merupakan penjelasan yang melatar belakangi dilakukan penelitian. Selanjutnya rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian baik secara teoritis dan praktis, kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, kerangka teori, metode penelitian, teknik pengecekan keabsahan data, teknik analisis data dan sistematika pembahasan. Pada penyusunan proposal ini penyusun melakukan bimbingan sebanyak 2 kali.

4. Pelaksanaan seminar proposal skripsi dilakukan pada tanggal 5 April 2016.
5. Surat Permohonan Izin Penelitian.
 - a. Penulis mengajukan Surat Permohonan Pra Penelitian pada 29 Februari 2016, dengan menyertakan proposal sementara sesuai permintaan dari Lembaga Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dan disetujui pada tanggal 7 Maret 2016.
 - b. Pihak jurusan Manajemen Dakwah memberikan surat Permohonan Izin Penelitian kepada peneliti, untuk ditujukan kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai pengajuan perizinan penelitian dengan menyertakan proposal yang sudah disetujui oleh pembimbing.
 - c. Selanjutnya peneliti memberikan tembusan Surat Izin dari Gubernur DIY kepada Bupati Bantul dan selanjutnya diberikan tembusan surat kepada lembaga Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.

6. Proses Pengambilan Data

Proses yang dilakukan dalam pengambilan data adalah sebagai

berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan pada tanggal 25 dan 31 Mei, 13 dan 30 Juni, dan 13 Juli 2016. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan yang diajukan ke Narasumber. Adapun Narasumber yang diwawancarai yaitu Manajer, Kepala Bagian Layanan Medis, Kepala Bagian PSDM, Staf Medis, dan *Mustahiq* Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan pada tanggal 24 Februari, 14 April, 25-26 Mei, serta 15 dan 24 Agustus 2016. Dokumentasi di sini untuk mencari data berupa sejarah berdirinya Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, jumlah kunjungan pasien perbulan, dan data pegawai berdasarkan bidang dan pendidikan.

c. Observasi

Observasi dilakukan pada tanggal 13 Mei dan 14 Juli 2016. Peneliti mengunjungi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta di Jalan Imogiri Barat Km 7,5, Desa Timbulharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, Provinsi DIY. Observasi dilakukan untuk pengembangan data penelitian.

B. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Non Medis Pada Upaya Menetapkan Sasaran

Pelayanan non medis di sini adalah pelayanan kepada calon peserta yang belum menjadi *mustahiq* Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta serta pelayanan perpanjangan kartu peserta. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan pada orang-orang yang berhak menerima zakat, namun dalam hal ini yang diutamakan adalah fakir dan miskin. Pada usaha pencapaian tujuan dari suatu program dalam sebuah lembaga tentu ditetapkan target atau sasaran. Sasaran yang tepat merupakan hal yang paling penting dalam mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Karena dengan diperolehnya sasaran yang tepat, tentu saja tujuan-tujuan dari program akan bisa dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Sasaran dalam hal ini adalah *mustahiq*. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta melakukan survei kepada masyarakat yang ditargetkan sebagai sasaran dari programnya. Berikut adalah upaya yang dilakukan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dalam menetapkan sasarannya:

a. Pelayanan Pendaftaran Calon *Mustahiq*

Tahap awal untuk menjadi *mustahiq* atau peserta Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu pendaftaran. Pada pendaftaran ini calon peserta harus menyerahkan beberapa persyaratan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Untuk pendaftaran syaratnya itu fotocopy Kartu Keluarga, KTP, sama SKTM. Kita sih paling gampang sebutnya SST Serahkan, Survei, Terima.....terus setelah diserahkan kita langsung survei ke lokasi melihat keadaan rumah dan wawancara berdasarkan lembar survei itu tadi.... Tadi syaratnya cuman yang berkas-berkas tadi foto copy KK, KTP dan SKTM.....”¹

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Sasarannya golongan *mustahiq* sebenarnya kan 8 *asnâf* itu ya. Tapi kita fokuskan pada fakir dan miskin karena yang paling diukur itu fakir dan miskin, nah kita ada *form*. Ada alat ukurnya, ada skala berdasarkan penghasilan, berdasarkan harta yang dimiliki trus ibadahnya juga kita lihat..... adapun syaratnya fotocopy KTP, KK dan SKTM dari kelurahan.....itu untuk proses pendaftarannya kita ada dua model, yang pertama calon peserta itu daftar sendiri ke sini jadi dia membawa berkas, model yang kedua kami pake sistem kolektif.....”²

Menurut dr. Dian sebagai Kepala Bagian Layanan Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Ya ada dua macam pendaftaran, jadi ada yang dia pendaftaran pribadi, terus pendaftaran bersama itu misalnya Pak dukuhnya atau siapa dia pengen daftarin tetangga-tetangga gitu juga bisa. Gak harus lewat perangkat desa. Jadi kayak misalnya nanti ada di suatu daerah itu juga gak apa-apa kalau memang mau, kita survei ke sana.....”³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka Rumah Sehat

¹ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

² Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

³ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

BAZNAS Yogyakarta dalam menetapkan sasarnya yaitu dengan melakukan survei kepada warga. Pada proses survei tersebut telah disediakan lembar survei. Sebelum dilakukan survei, calon peserta harus mendaftar ke Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Pendaftaran untuk jadi *mustahiq* di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta ada dua cara yaitu pendaftaran sendiri dan pendaftaran bersama.

Pendaftaran sendiri adalah calon peserta datang sendiri ke Rumah Sehat BAZNAS kemudian mendaftar dengan menyerahkan syarat-syarat yang telah ditentukan. Setelah persyaratan diterima oleh Rumah Sehat BAZNAS, maka selanjutnya dilakukan survei terhadap calon peserta tersebut. Sedangkan pendaftaran bersama atau kolektif adalah Rumah Sehat BAZNAS bekerjasama dengan kelurahan, kelurahan yang mengumpulkan data warganya yang menurut mereka termasuk dalam kategori dhuafa atau fakir dan miskin. Selanjutnya data-data itu diserahkan ke Rumah Sehat BAZNAS untuk kemudian disurvei berdasarkan data-data yang diperoleh, calon peserta yang sudah lolos survei bisa jadi peserta atau *mustahiq* di Rumah Sehat BAZNAS. Pendaftaran bersama tidak harus melalui kelurahan, tetapi bisa juga dengan mengajak teman, tetangga atau orang sekitarnya, pendaftaran seperti itu juga dinamakan sebagai pendaftaran bersama.

Persyaratan untuk mendaftar jadi *mustahiq* atau peserta di Rumah Sehat BAZNAS yaitu fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM),

mengenai SKTM tidak diharuskan. Jika peserta kesulitan mengurus SKTM maka itu tidak menjadi permasalahan, karena pihak Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta lebih mengutamakan hasil survei yang bisa dilihat secara langsung itu dianggap sudah valid.

b. Pelayanan Survei Calon *Mustahiq* Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Bagi calon peserta yang telah melakukan pendaftaran dan menyerahkan persyaratan ke Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, maka tahap selanjutnya adalah dilakukan survei pada calon peserta tersebut berdasarkan alat ukur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kita kan ada lembar surveinya ya, dalam lembar surveinya ada indikatornya. Itu ada 3 indikator, indikator kedhuafaan, indikator keimanan, dan indikator kesehatan, nah itu kan mereka menyerahkan syarat dulu. Indikatornya yang menetapkan dari Pusat, kita kan Rumah Sehat kedua, kan yang pertama Jakarta, yang kedua Jogja, yang ketiga Sidoarjo yang keempat Makassar yang kelima Pangkal Pinang. Jadi kita udah ada acuan dari Jakarta. Jadi lembar dhuafanya yang menetapkan Pusat”⁴

Menurut Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Alat ukur untuk surveinya dari Pusat. Kita sesuaikan taraf ekonomi di Jogja. Sebenarnya ada langsung dari Jakarta. Tapi kan kalau taraf ekonomi di Jakarta gak sesuai, akhirnya kita sesuaikan sendiri taraf ekonominya Jogja. Jadi di Jakarta itu misalnya punya penghasilan satu bulan sebanyak 2 juta itu di sana mungkin bisa dikatakan dhuafa, tapi di Jogja udah cukup mungkin”⁵

⁴ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

⁵ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sojiman sebagai *mustahiq* Rumah sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kemaren itu yang disurvei tempat tinggal, penghasilan, trus perhari makan berapa kali. Misalnya gak maksimal ya masuk. Soalnya kan keluarga saya semua sini. Yang nyurvei satu orang. Kalau kesehatan ditanya pernah sakit apa. Tapi alhamdulillah kalau sakit sampe itu tu...gak pernah mba. Kalau keagamaan terutama itu mba, shalat gak sekeluarga.., kalau ngajinya ditanya anak-anak TPA di mana gitu kan”⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta pada proses survei menggunakan lembar survei. Pada lembar survei ini terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kelayakan calon peserta. Ketiga indikator itu adalah indikator kedhuafaan, indikator keimanan dan indikator kesehatan. Indikator kedhuafaan misalnya seberapa besar penghasilan, pekerjaan, tempat tinggal dan lain-lain. Indikator keimanan misalnya tentang sholatnya, baca al Qur an dan lainnya. Sedangkan indikator kesehatan yaitu tentang riwayat sakit yang pernah diderita oleh calon peserta. Selain itu dilihat juga sosialisasi calon peserta dengan warga sekitarnya hal ini dilakukan melalui wawancara. Kemudian dari indikator-indikator itu tadi ditentukan nilainya. Jika nilainya memenuhi untuk jadi *mustahiq* atau peserta, maka orang tersebut bisa jadi peserta di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Indikator-indikator tersebut telah ditetapkan dari BAZNAS pusat dengan menyesuaikan taraf ekonomi di Yogyakarta.

RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

⁶ Wawancara dengan Bapak Sojiman, *Mustahiq* RSB Yogyakarta, di ruang tunggu *mustahiq*/pasien RSB Yogyakarta, Rabu 13 Juli 2016, pukul 09.44 WIB.

c. Pelayanan Perpanjangan Kartu Anggota Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Peserta yang dinyatakan lolos oleh pihak Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta akan memperoleh kartu anggota yang digunakan untuk akses layanan kesehatan gratis di Rumah sehat BAZNAS Yogyakarta. Kartu peserta ini hanya berlaku 2 tahun sejak diterimanya kartu tersebut. Setelah itu peserta harus disurvei atau wawancara lagi untuk perpanjangan kartu.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kartu survei kita berlakukan dua tahun karena berharap dalam 2 tahun terjadinya peningkatan taraf ekonomi. Cuma memang, nah untuk 2 tahun setelah kartu itu habis harus memperpanjang dan syaratnya kita harus melakukan wawancara ulang. Cuman kita sekarang memberlakukan kartu seumur hidup itu khususnya bagi terutama *difabel*....dan untuk orang yang sangat tua, jadi kita berlakukan seumur hidup. Tapi buat cuman yang dua itu tadi aja”⁷

Hal yang sama juga diungkapkan oleh dr. Dian sebagai Kepala Bagian Layanan Medis di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kan ada masa berlakunya 2 tahun jadi diverifikasi ulang. Itukan setelah 2 tahun orang itu ke sini memperpanjang dengan verifikasi data ulang. Ketika itu masih ada yang ingin kita pastikan ya...karena mungkin ada beberapa data yang perlu dicek ulang ya.... nah ketika data itu kita sudah yakin kita bisa apa ya.....valid, ya udah kita lanjutkan gitu. Tapi ketika memang ada yang harus dipastikan lagi kita survei ulang”⁸

⁷ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

⁸ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kita survei itu kan masa berlakunya 2 tahun nah kita lakukan verifikasi lagi itu 2 tahun. Jadi dua tahun itu kita lihat ada peningkatan taraf ekonomi atau tidak. Kalau sudah meningkat ya sudah tidak kita perpanjang lagi. Jadi menyesuaikan dia masuk tanggal berapa trus disurvei 2 tahun kemudian. Jadi di kartu itu ada masa berlakunya sampai dua tahun dari diterbitkan.....”⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peserta Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yang sudah memiliki kartu anggota, kartu tersebut berlaku untuk masa dua tahun sejak orang tersebut jadi anggota. Setelah masa aktif kartu anggota habis, maka anggota tersebut wajib melakukan verifikasi ulang atau mendaftar lagi untuk perpanjangan kartu. Dalam melakukan perpanjangan kepesertaan ini peserta hanya diwawancarai. Jika dilihat *mustahiq* belum meyakinkan maka *mustahiq* disurvei lagi.

Pada tahap perpanjangan kepesertaan tidak semua peserta akan disurvei ulang, hal ini karena ada keterbatasan jumlah pegawai untuk melakukan survei ulang pada jumlah *mustahiq* yang banyak. Setelah peserta diwawancarai maka dipertimbangkan apakah peserta tersebut masih layak atau tidak untuk jadi peserta lagi. Tetapi selain itu ada juga kartu peserta yang berlaku untuk seumur hidup, namun kartu ini berlaku bagi orang yang *difabel* atau orang yang umurnya 65 tahun atau lebih.

tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

⁹ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

2. Target Pelayanan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Rumah Sehat BAZNAS mempunyai beberapa target, baik target dari segi jumlah pesertanya maupun target dalam kualitas pemberian layanan.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Dian sebagai Kepala Bagian Layanan Medis Rumah sehat BAZNAS mengatakan:

“Kalau target dari pelayanannya kita bisa menjangkau masyarakat dhuafa khususnya di wilayah Bantul. Kita memang jangkauannya luas sampe Magelang cuman untuk target ee...dekat ya...maksudnya untuk target dekat kita pengen menjangkau semua...pasien atau orang-orang yang dhuafa itu untuk jadi peserta di sini gitu.....”¹⁰

Menurut dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau target dalam gedung kita target dari segi kuantitas yang diukur, karena baru ada parameternya. Kan indikator parameternya baru ada kuantitas, jadi setiap tahun itu kita ada target. Untuk tahun ini itu kita targetkan sekitar 2000 kunjungan perbulan dan setiap tahun pasti target itu naik terus untuk Poli Umum. Kalau untuk segi pelayanan...itukan tadi kuantitas. Kalau dari kualitas seperti misalnya kepuasan pasien dan lain sebagainya.....”¹¹

Adapun jumlah kunjungan pasien dari bulan Januari sampai dengan Juli pada tahun 2016 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

¹⁰ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

¹¹ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

Tabel 3.1
Jumlah Kunjungan Pasien Perbulan dari Januari sampai dengan Juli Pada Tahun 2016¹²

No	Layanan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Poli Umum	1.907	2.029	2.227	2.188	2.075	2.035	1.782
2	UGD	22	15	33	28	22	22	26
3	Poli Gigi	111	135	111	140	128	92	97
4	Poli HT DM							
5	Poli Gizi	19	28	46	46	39	33	25
6	Poli Psikologi	7	2	5	9	60	10	1
TOTAL		2.062	2.179	2.422	2.411	2.225	2.149	1.905

DM Februari - Juli kosong karena masih dalam tahap skrining HT dan DM Center periode II
 Bulan Juli pelayanan libur 4 hari (Idul Fitri).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau target kan memang di awal berdirinya Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta berkomitmen memberikan pelayanan gratis yang berkualitas. Jadi memang target kita menjadi leader dalam hal kualitas pelayanan. Jadi bagaimana di luar sana, kualitas kita harus berada di atas. Memang walaupun gratis tapi pelayanannya berkualitas. Kalau jangka panjangnya memang menjadi pelayanan yang terbaik jadi nasional, jadi contoh semua”¹³

Berdasarkan hasil wawancara dan tabel di atas, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mempunyai target untuk menjangkau semua masyarakat dhuafa. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mempunyai target pelayanan baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pada segi kuantitas

¹² Data dari dokumentasi profil Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 15 Agustus 2016.

¹³ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta pada tahun 2016 menetapkan target kunjungannya sebanyak 2000 kunjungan perbulan, ini sudah bisa dicapai sebagaimana terlihat pada tabel 3.1. Sedangkan dari segi kualitas target Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu bisa memberikan kepuasan kepada pasien dalam pelayanannya, memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, menjangkau semua masyarakat dhuafa khususnya wilayah Bantul, serta menjadi pelayanan terbaik secara nasional sebagai target jangka panjang.

3. Menetapkan Cara Yang Tepat

Pada usaha pencapaian tujuan, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta telah menetapkan cara untuk pencapaian tujuan. Teknik pencapaian yang tepat akan mewujudkan tujuan lembaga secara tepat. Hal ini bisa juga dikatakan sebagai strategi lembaga untuk mencapai tujuan atau target yang sudah ditetapkan. Setiap strategi yang digunakan tentu saja menyesuaikan dengan target apa yang ingin dicapai. Jadi target atau tujuan yang telah ditentukan akan dicapai dengan cara yang dianggap paling tepat. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta telah menentukan cara, baik untuk mencapai target secara kuantitas maupun kualitas.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Dian sebagai Kepala Bagian Layanan Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau strategi kan kita ada bagian kepesertaan ya. Bagian kepesertaan itu bagian yang khusus untuk menjaring peserta, jadi menjaring peserta tahapnya kan nanti ada penyerahan formulir, mengisi formulir trus menyerahkan KTP, KK, SKTM setelah itu kan akan diproses datanya dan disurvei nah proses itu untuk ee...memastikan apakah mereka layak..... nah untuk target yang

tadi itu menjangkau semua peserta”¹⁴

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Upaya untuk mencapai targetnya tadi ya...untuk meningkatkan kunjungan otomatis kualitas pelayanannya harus ditingkatkan juga, otomatis kan kalau pelayanan kita bagus pasiennya juga puas, otomatis jumlah juga meningkat. Istilahnya yaa...kita menerapkan SOP untuk pelayanan prima perbagian kita punya. Kemudian kita lakukan refresh pelayanan. Ya...disamping peningkatan fasilitas gedung seperti sarana prasarana, misalnya parkir, ruang tunggu, menambah fasilitas umum seperti arena bermain anak itu dari segi ininya sarananya.....”¹⁵

Berdasarkan wawancara di atas, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dalam mencapai target dari sisi kuantitas yaitu bisa menjangkau banyak peserta dan banyaknya kunjungan perbulan, cara yang dilakukan adalah pegawai bagian kepesertaan bekerjasama dengan kelurahan setempat dalam mencari lebih banyak calon peserta. Melalui cara ini, memang diperoleh penambahan peserta yang lebih banyak. Jika jumlah peserta semakin banyak maka otomatis jumlah kunjungan juga akan semakin meningkat. Selain itu, teknik pencapaian target dari segi kualitas pelayanan caranya adalah selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Rumah Sehat BAZNAS berupaya memberikan pelayanan yang baik. Maka dalam hal ini telah ditetapkan SOP pelayanan medis dan juga menerapkan pelayanan prima. Upaya peningkatan kualitas yang dilakukan yaitu terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, serta

¹⁴ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

memperbaiki sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini dimaksudkan untuk memberi kepuasan terhadap pasien pada pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Selain itu, bagian manajemen Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, telah memberikan kesempatan pada pegawai untuk selalu berinovasi.

Melalui berbagai cara yang dilakukan tersebut diharapkan kualitas pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta akan semakin baik dan bisa jadi acuan secara nasional sebagai target jangka panjang. Pada upaya pencapaian target ini, pihak Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta juga pernah mengadakan kunjungan ke Puskesmas Mantijeron yang pelayanannya sudah dianggap paripurna dan berusaha untuk merujuk ke Puskesmas tersebut dari segi pelayanannya.

4. Melaksanakan Pelayanan Medis

a. Kriteria Orang Yang Bisa Menggunakan Layanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta

Layanan medis di Rumah Sehat BAZNAS bisa diakses setelah jadi peserta, namun ada beberapa orang tertentu yang bisa diberikan layanan medis di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dengan alasan darurat.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Golongan yang diutamakan adalah fakir miskin. Belum menemukan yang lain sih, kayak misalnya *ghârim, fi sabîlillâh*,

ibn as sabilKalau *ibn as sabil* kita belum ada. *Muallaf* juga kita ee...layanan luar gedung kita sempat kerjasama dengan kampung *muallaf*. Jadi yang baru masuk Islam kita dampingi selama beberapa bulan kita adakan layanan kesehatan di sana, di daerah Magelang”¹⁶

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Jadi kita memang fokusnya di fakir miskin. Jadi misalnya *fī sabīlillāh*, susah menentukannya. Akhirnya subjektif tidak kita prioritaskan meskipun ada. Kita juga ada tapi memang tidak kita *share* secara terbuka....kalau mau dapat pelayanan di sini sebenarnya memang harus jadi peserta dulu. Sering juga ada yang belum jadi peserta dia udah sakit misalnya. Kalau sudah sakit ya...karena kemanusiaan tetap kita layani.....”¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sasaran Rumah Sehat BAZNAS adalah orang-orang yang masuk golongan penerima zakat. Namun di sini yang diutamakan adalah fakir dan miskin. Untuk golongan yang lain terkadang belum ditemukan. Selain itu dikhawatirkan adanya perbedaan sudut pandang dalam melihat seseorang tersebut masuk *mustahiq* atau tidak. Pelayanan kesehatan gratis ini ditujukan untuk orang-orang yang memang berhak menerima zakat. Namun, jika ada seseorang yang membutuhkan pelayanan medis tapi belum jadi peserta, orang tersebut tetap diberikan pelayanan dengan membuat pernyataan kalau dia masuk golongan delapan *asnâf*. Selain itu jika ada kasus gawat darurat maka orang tersebut akan diberi pertolongan karena alasan kemanusiaan. Jadi, walaupun di sini sasaran

¹⁶ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

Rumah Sehat BAZNAS adalah fakir dan miskin atau dhuafa yang sudah jadi peserta, namun jika ada yang butuh pertolongan medis segera maka orang tersebut akan dilayani dengan alasan darurat dan alasan kemanusiaan.

b. Program

Pada pelayanan kesehatan gratis di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta terdapat beberapa program layanan kesehatan. Semua layanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta ini adalah layanan kesehatan medis dasar.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Sebenarnya kita fokusnya lebih ke *promotif*, *preventive*, bukan ke *kuratif*, kalau *kuratif* kan sudah ada pemerintah yang menjamin.....cuma ketika kita mengandalkan *promotif* dan *preventive* buat masyarakat tetap gak menarik. Mungkin efeknya gak terlalu berasa ya...Kalau *promotif preventive* ya perlu tahapan lama untuk menyadarkan masyarakat bahwa sebenarnya dokter itu tidak cuma periksa, tapi konsultasi pun bisa.....”¹⁸

Hal ini juga diungkapkan oleh saudari Widia sebagai Tenaga Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau penyakit parah kita belum bisa nanganin. Misalnya untuk tertentu kita enggak bisa layanin. Biasanya kan ada yang dasar sampe paripurna. Kita tu masih yang dasar jadi belum sampe ke penyakit yang dia harus dengan alat-alat tertentu atau obat-obat tertentu belum, kita masih yang dasar. Kalau ada *mustahiq* yang butuh yang kayak gitu ya itu tadi balik lagi, itu nanti kita pengajuan ke manajemen, ketika manajemen itu *acc mustahiq* ini tu ada misal kita bantu beberapa gitu ya bisa.....”¹⁹

¹⁸ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi

Adapun program-program pelayanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu:²⁰

1) Poli Umum

Pelayanan kesehatan ini melayani berbagai keluhan kesehatan, di sini melayani pemeriksaan kesehatan dan konsultasi kesehatan.

2) Layanan KB (Keluarga Berencana)

3) Poli Gigi dan Mulut

Poli ini disediakan untuk melayani berbagai keluhan kesehatan gigi. Jadi poli ini melayani tambal gigi berlubang, cabut gigi, pasang gigi tiruan, dan pembersihan karang gigi.

4) Unit Gawat Darurat

Pelayanan kesehatan ini khusus untuk menangani kasus-kasus yang sifatnya darurat atau butuh pertolongan segera.

5) Laboratorium

Fasilitas ini disediakan untuk melayani pemeriksaan darah lengkap, kolestrol, asam urat, gula darah, pemeriksaan air seni dan lain-lain.

6) Taman Obat Keluarga

Taman toga ditanami tanaman obat keluarga disertai media penjelasan, manfaat tanaman dan cara pengobatan.

7) Poli Gizi

Poli ini melayani yang berkaitan dengan kesehatan gizi yaitu menurunkan dan menaikkan berat badan, diet makan, masalah buang

RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

²⁰ Data dari brosur Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 26 Mei 2016.

air besar, gizi pada ibu hamil dan menyusui dan lain-lain.

8) Sahabat Senyum (Poli Psikologi)

Poli ini melayani permasalahan terkait dengan psikologi yaitu konseling pribadi, konseling keluarga, terapi pengembangan diri, terapi perilaku, pengembangan diri, masalah pribadi, masalah keluarga, pendidikan pola asuh orang tua, masalah perilaku anak, dan masalah psikologis lainnya.

9) Layanan Kesehatan Darah Tinggi dan Gula

Program layanan ini yaitu melakukan pemeriksaan, pengobatan rutin dan perawatan pasien tekanan darah tinggi atau gula serta memberikan penyuluhan kesehatan mengenai penyakit tekanan darah tinggi dan gula.

Berdasarkan hasil wawancara dan brosur di atas, Rumah Sehat BAZNAS ini bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan primer atau layanan medis dasar. Jadi pelayanan kesehatan yang ada di sini khusus untuk melayani kasus-kasus penyakit ringan. Untuk penanganan penyakit yang termasuk jenis penyakit parah belum bisa ditangani di Rumah Sehat BAZNAS. Bagi pasien yang perlu penanganan penyakit yang parah maka dia akan dirujuk ke Rumah Sakit lain. Berdasarkan jenis pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan di sini adalah pelayanan kesehatan *preventive* (pencegahan), *kuratif* (pengobatan) dan *promotif*. Sebenarnya Rumah Sehat BAZNAS hanya ingin menyediakan pelayanan kesehatan yang bersifat *promotif preventive*.

Namun jika pelayanan yang bersifat *promotif* dan *preventive* tanpa adanya *kuratif* hal ini dirasakan kurang menarik dan kurang lengkap bagi masyarakat. Maka dari itu Rumah Sehat BAZNAS juga menyediakan layanan kesehatan *kuratif*.

c. Prosedur

Pemberian layanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS menggunakan prosedur yang mudah. Mulai dari mendaftar sebagai peserta sampai menerima obat dari apotek semuanya dilakukan dengan prosedur yang mudah.

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Iya kayak gitu kan nanti di survei dulu nanti sama *surveyer* di sini tu nanti mereka memberikan syarat tertentu setelah itu di survei sama *surveyer* habis disurvei sama *surveyer* ketika mereka udah lolos kan *surveyer* itu punya kriteria sendiri. Ketika lolos baru mereka bisa berobat ke sini. Eee..trus nanti ke pendaftaran, terus ke perawat ya udah, langsung ke dokter nanti ke sini jadi gak ada kasir, kita kan memang gak ada kasir. Jadi begitu dapat obat ya udah.....”²¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, prosedur yang dilakukan untuk menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS adalah mendaftarkan diri sebagai peserta selanjutnya pihak Rumah Sehat BAZNAS melakukan survei calon peserta, jika lolos maka calon peserta ditetapkan sebagai peserta di Rumah Sehat BAZNAS. Peserta akan menerima kartu peserta. Kartu ini digunakan untuk mendapatkan

²¹ Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

layanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS.

Penggunaan layanan dimulai dari peserta datang ke bagian pendaftaran sekaligus mengambil nomor antrian dan menunggu antrian, selanjutnya pasien akan dipanggil ke bagian layanan kesehatan sesuai yang dia butuhkan. Setelah selesai selanjutnya pasien menyerahkan resep ke apotek atau bagian farmasi, resep dan nomor antrian diletakkan di tempat yang telah disediakan di meja apotek. Selanjutnya pasien menunggu panggilan pada antrian untuk mengambil obat, kemudian menerima obat, setelah itu pasien pulang.²²

d. Waktu

Waktu yang diperlukan untuk pelayanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mulai dari awal sampai selesai tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Waktu yang diperlukan antara 45 menit sampai 1 jam. Kecepatan waktu dalam pelayanan merupakan salah satu faktor yang menarik minat bagi pengguna layanan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau untuk...mungkin agak lama pagi di pendaftaran itu kan permasalahannya yang nyari berkas itu satu orang, ketika pasien rame kan nunggu numpuk 10 dulu ada nomor urut 1 otomatis juga ikut nunggu sampe nomor urut 10 baru diantar ke perawat. Di perawat juga seperti itu dulu nunggu sampe 5 baru diantar ke farmasi. Jadi memang agak lama ketika pasien...1 orang itu bisa 30 menit baru sampe dokter berarti sampe obat paling 45 menit sampai satu 1 jam bisa. Itu kalau kondisinya rame, rame total dari pendaftaran”²³

²² Observasi di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta pada 14 Juli 2016.

²³ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta,

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau untuk waktu tergantung...tergantung dari...kalau sekali masuk resep obat langsung 5 biasanya di sini sekali numpuk tu 5 itu bisa setengah jam perorangnya lho nunggunya bukan kita ngerjain. Kalau kita ngerjain sih paling sampe 10 menit tapi nunggunya perorang bisa sampe setengah jam”²⁴

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kawet sebagai *mustahiq* Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Cepat, ya paling satu jam dari antrian ke farmasi, kalau di Puskesmas kan antriannya lama kalau di sini cuma sebentar jadi kalau mau kerja kan bisa”²⁵

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sojiman sebagai *mustahiq* Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Di sini kan cepat, kalau di Puskes mba ya ampun...antriannya tu berjam-jam. Mulai dari jam 08.00 nanti jam 11.00 baru pulang. Kalau di sini paling satu jam kadang setengah jam. Tapi kalau pasien banyak nyampe 1 jam”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan hasil observasi, pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, waktu untuk menyelesaikan layanan kesehatan yaitu 45 menit sampai 1 jam. Jadi dari pasien menunggu antrian sampai pasien dipanggil ke ruang layanan, pasien memerlukan waktu 15-30 menit. Kemudian untuk antrian mengambil obat di farmasi kurang lebih

Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

²⁴ Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Kawet, *Mustahiq*/Pasien RSB Yogyakarta, di ruang tunggu *mustahiq*/pasien RSB Yogyakarta, Rabu 13 Juli 2016, pukul 09.22 WIB.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Sojiman, *mustahiq* RSB Yogyakarta, di ruang tunggu *mustahiq* /pasien RSB Yogyakarta, Rabu 13 Juli 2016, pukul 09.44 WIB.

memerlukan waktu 25-30 menit. Jadi waktu yang diperlukan pasien untuk menggunakan layanan dari pendaftaran sampai farmasi sekitar 45 menit sampai 1 jam.²⁷ Bagi pasien, waktu 45 menit sampai 1 jam ini dirasakan cukup cepat untuk pelayanan di sini. Karena jika dibandingkan dengan waktu antri di tempat lain diperlukan waktu yang lebih lama yaitu sampai 2 jam. Jadi, dari segi waktu Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta cukup cepat dalam pemberian pelayanan kesehatan gratis.

e. Sarana

Pada pelaksanaan pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, tersedianya sarana pelayanan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu pihak pemberi layanan perlu menyediakan sarana apa saja yang dibutuhkan pasien.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Dian sebagai Kepala Bagian Layanan Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Yang jelas kita gak *cover* rawat inap ya. Jadi terdiri dari layanan dokter, masuk ke obatnya, masuk ke Lab, walaupun di sini gak ada kita juga bisa *cover* jadi nanti kita rujuk keluar uangnya kita yang bayar. Untuk ronsen gitu misalnya,...terus pelayanan yang dirujuk kalau dia sudah punya BPJS memang kita gak *cover* lagi, tapi ketika pasien yang dirujuk itu tidak punya jaminan kesehatan apa-apa dan hanya punya jaminan kesehatan di sini nanti untuk administrasi yang di UGD kita bantu.....”²⁸

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer

²⁷ Observasi di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta pada 14 Juli 2016.

²⁸ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau cukup banget belum sih belum ya...khususnya kursi tunggunya. Kemudian lebih ke sarana sih. Kayak farmasinya kurang luas, itu kan masih sempit ya. Melihat ruang farmasinya tu sempit banget jadi petugasnya tu kasian gitu lho...pasiennya banyak, resep ya banyak dia ruangnya sempit. Semakin lama kan semakin banyak juga berkas rekam medis nah itu juga.....”²⁹

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala

Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau dari sarana sih udah cukup misalnya seperti contohnya obat. Obat itu kualitasnya baik. Alat-alatnya juga lumayan lengkap. Karena ini klinik pratama jadi ya alat-alatnya gak harus seperti Rumah Sakit ada batasannya gitu. Ini sama kayak Puskesmas di fasilitas kesehatannya”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, secara umum fasilitas di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta sudah mencukupi, namun di beberapa bagian ada yang perlu ditingkatkan. Fasilitas yang dirasakan masih kurang yaitu ruang farmasi yang tidak begitu luas. Begitu juga dengan ruang rekam medis yang tidak begitu luas, mengingat semakin lama akan bertambahnya berkas-berkas rekam medis pasien seiring dengan bertambahnya pasien. Selain itu belum ada pemisahan ruang tunggu pengunjung yang sehat dan yang sakit serta obat-obatan masih terbatas.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

²⁹ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

³⁰ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

“Kita kalau pembatasan akses kita standarnya pelayanan primer ya jadi kalau untuk rujukan, spesialis itu kita bantu. Tapi itu yang sifatnya emergensi aja. Kalau yang tidak emergensi belum bisa. Jadi yang kita bisa yang ada di sini aja. Kalau untuk spesialis kita belum bisa. Jadi standarnya ya untuk layanan primer. Kalau untuk lanjutan kita belum.....”³¹

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga

Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau misalnya dia butuh rujukan ke spesialis ya ada rujukan ke spesialis. Tapi kalau kayak butuh spesialis penyakit dalam itu cuma ee...tertentu aja karena memang dari manajemen dipilih soalnya ada beberapa yang dia sampe ke spesialis memang dianggarkan sendiri kayak gitu. Tapi itu cuma beberapa gak semua. Jadi emang udah dipilih”³²

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kawet sebagai *mustahiq*

atau pasien di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Rujuk ya pernah itu kemarin ada keluarga saya tapi biayanya di tanggung JAMKESMAS. Kan ditanya ada jaminan kesehatan lain gak, tapi kan saya punya, kalau gak punya mau dibantu sini tapi kan saya punya”³³

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala

Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau sejauh ini sih memenuhi memang ada beberapa permintaan pasien, tapi sebenarnya tu lebih ke orang-orang tertentu jadi belum secara *general*. Contohnya misal ada yang meminta rawat inap, jumlahnya memang tidak terlalu banyak, tapi kan mereka tidak tau kenapa di sini tidak buka rawat inap. Karena mereka memang punya BPJS, jadi cuman secara ini kan mereka tidak terlalu butuh.....”³⁴

³¹ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB

³² Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

³³ Wawancara dengan Ibu Kawet, *Mustahiq*/Pasien RSB Yogyakarta, di ruang tunggu *mustahiq*/pasien RSB Yogyakarta, Rabu 13 Juli 2016, pukul 09.22 WIB.

³⁴ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu

Berkenaan dengan sarana yang ada di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Sarana Pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta³⁵

No	Sarana	Jumlah
1	Ruang Laboratorium	1
2	Ruang Poli Gizi	1
3	Ruang UGD	1
4	Ruang Poli Gigi	1
5	Ruang Poli Umum	1
6	Ruang Poli HT DM	1
7	Ruang Farmasi	1
8	Ruang Rekam Medis	1
9	Ruang Steril Alat	1
10	Ruang Poli Gizi & Layanan Sahabat Senyum	1
11	Tempat Pembuangan Limbah	2
12	Ruang Kepesertaan	1
13	Ruang Menyusui	1
14	Ruang Tunggu	1
15	Ruang Tamu	1
16	Mushola	1
17	Toilet	2
18	Parkiran	3

Berdasarkan wawancara dan tabel di atas, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta hanya menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta belum menyediakan fasilitas rawat inap. Pada perencanaan sudah ada rencana menyediakan rawat inap, namun karena rawat inap sudah ditanggung pemerintah yaitu BPJS, maka rawat inap tidak disediakan. Sedangkan untuk fasilitas lain yang dibutuhkan pasien namun belum ada di Rumah Sehat BAZNAS

RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

³⁵ Observasi di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta pada 14 Juli 2016.

Yogyakarta, maka pasien akan dirujuk jika pasien tidak ada jaminan kesehatan lain selain di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Jika pasien memiliki jaminan kesehatan lain, misalnya BPJS maka pasien disarankan menggunakan jaminan kesehatan tersebut. Pasien yang dirujuk hanya pasien gawat darurat saja dan yang membutuhkan spesialis. Selain fasilitas pelayanan kesehatan, di sini juga disediakan fasilitas umum bagi pasien yaitu air minum, kamar mandi, mushola, rak yang berisi buku-buku dan majalah serta disediakan juga ruang tamu.

f. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada pelaksanaan pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, jumlah dan kompetensi SDM merupakan hal yang penting. Pada upaya pemberian pelayanan yang baik maka jumlah dan kompetensi SDM pun perlu diperhatikan. Jadi, perlu penempatan SDM yang sesuai dibidangnya.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“SDM ya dari medis non medis ya, kalau dari medis itu paling penting dokter. Kita ada dokter kemudian perawat trus kita ada 2 bidan, trus pendaftaran dan rekam medis itu lulusan S1 RM semua. Trus untuk farmasinya kita 2 juga itu lulusan minimal SMF, analisis labnya kita 1, gizinya 1 psikolognya 1. Kalau non medisnya *security* ada 5, *OB* 3, *driver* 1. Itu sama manajemennya sendiri ada 5.....”³⁶

Berdasarkan wawancara dengan dr. Dian sebagai Kepala Bagian

Layanan Medis Rumah Sehat BAZNAS mengatakan:

³⁶ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

“SDM yang jelas tenaga medis dan non medis.....Jadi semuanya dokter umum dan dokter gigi 7, perawat 6, pendaftaran dan rekam medis 2, farmasi 2, laboratorium 1. Kan Lab di pagi hari kebutuhan yang paling banyak kita sementara masih satu orang gitu. Trus untuk kepesertaan 2, *security* 5, *office boy* 3 apa lagi yang belum...manajemen 4 dan manajernya 1”³⁷

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Ya kalau dari saya sendiri masih ada yang kurang. Kan di sini banyak lansia otomatis banyak yang butuh dokter penyakit dalam, trus yang dari perawat, trus gigi, Lab, gizi, gizi dah ada di sini”³⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, SDM yang ada di Rumah Sehat BAZNAS terdiri dari SDM medis dan non medis. SDM medis terdiri dari perawat, bidan, pendaftaran dan rekam medis, farmasi, laboratorium, gizi, psikolog, dan sarjana kesehatan masyarakat. Sedangkan SDM non medis terdiri dari *security*, *OB*, *driver* dan staf manajemen, yang terdiri dari Manajer dan empat Kepala Bagian. Berkenaan dengan jumlah SDM sejauh ini masih dirasakan kurang untuk pelaksanaan pelayanan karena jumlah pasien yang banyak tapi ini dapat diatasi dengan mendatangkan tenaga medis dari luar untuk membantu pelayanan yang kurang tenaga medisnya, misalnya di bagian farmasi. Tenaga medis ini biasanya rekomendasi dari tenaga medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yang punya relasi di luar lembaga tersebut, dengan persetujuan dari pihak manajemen.

³⁷ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

³⁸ Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta:

“Untuk yang sekarang sih...awalnya memang ada yang tidak sesuai, cuman seiring berjalannya 4 tahun ini 4 tahun setengah ya ada perpindahan-perpindahan. Memang ada yang belum sesuai tapi kira kejar dengan pelatihan.berkenaan dengan pendelegasian wewenang kalau di sini sih gak terlalu panjang ya. Di sini manajer, kepala bagian langsung ke level staf. Biasanya ada surat tugas. Karena tidak terlalu panjang akhirnya komunikasi atas ke bawah itu gak terlalu panjang. Untuk pengambilan keputusan atau pengajuan pengambilan keputusan biasanya tetap dari level pertama. Ada *acc* dari manajer biasanya memang kita rutin ada rapat dan memang rapat inikan tugasnya pengambilan keputusan.....”³⁹

Adapun data pegawai berdasarkan bidang, bagian, dan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Daftar Pegawai Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta Tahun 2016
Berdasarkan Bidang, Bagian, dan Pendidikan⁴⁰

No	Nama	Bagian	Bidang	Pendidikan
1	Andiyanto	OB	Umum	SMA
2	Muhammad Sulaiman	OB	Umum	SMK
3	Tri Haryanto	OB	Umum	SMA
4	Sugeng Wiyono	Sopir	Umum	SMK
5	Aan Mardiyanto	Satpam	Umum	SMA
6	Harun Mustofa	Satpam	Umum	SMK
7	Nurdiyanto	Satpam	Umum	SMA
8	Panulad	Satpam	Umum	SMA
9	Rhofiq Kurniawan	Satpam	Umum	SMA
10	Laela Asnasari	Pendaftaran & RM	Layanan medis	S1 Kesmas
11	Desi Setyowati	Pendaftaran & RM	Layanan medis	S1 Kesmas
12	Ismail Hajar Agustianto	Kepesertaan	PSDM	S1 Teknik
13	Arief Bachtiar Afandi	Kepesertaan	PSDM	SMA

³⁹ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

⁴⁰ Data dari dokumen Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 24 Agustus 2016.

No	Nama	Bagian	Bidang	Pendidikan
14	Egha Arya Prabawa	Asisten Apoteker	Layanan medis	SMF
15	Aninda Puspitaningrum	Asisten Apoteker	Layanan medis	SMF
16	Agustina	Asisten Apoteker	Layanan medis	SMF
17	Sari Kusuma Jati	Perawat	Layanan medis	Profesi Ners
18	Imam Bekti	Perawat	Layanan medis	Profesi Ners
19	Nani Rahmani	Perawat	Layanan medis	D3 Keperawatan
20	Windu Lestari	Perawat	Layanan medis	D3 Keperawatan
21	Tarmi	Bidan	Layanan medis	D3 Kebidanan
22	Tatiak Wahanik	Bidan	Layanan medis	D3 Kebidanan
23	Nia Indriyati	Analisi Kesehatan	Layanan medis	D3 Analisis Kesehatan
24	Menik Retno W	Perawat LLG	Layanan medis	S1 Kesmas
25	Rima Nur T	Perawat LLG	Layanan medis	D3 Keperawatan
26	Ambar Kurniasari	Perawat LLG	Layanan medis	D3 Keperawatan
27	Arrum Nur Afifah	Ahli gizi	Layanan medis	S1 Gizi
28	Anggoro Murniati	Ka Bag Keuangan	Keuangan	D3 Akuntansi
29	Purwono	Ka Bag Umum	Umum	S1 Teknik
30	Rio Siwi Darsono	Ka Bag PSDM	PSDM	S1 Psikologi
31	dr. Dian Evi Ernani	Ka Bag Yanmed	Layanan medis	Profesi Dokter
32	dr. Tria Meilla R	Manajer	Manajer	Profesi Dokter

Berdasarkan hasil wawancara dan tabel di atas, Pada penempatan SDM di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta sudah sesuai

dengan disiplin ilmu, namun jika ada keterampilan yang belum sesuai dengan harapan maka hal ini diatasi dengan pelatihan. Pada pembagian kerja, masing-masing SDM sudah ditetapkan *jobdesk*. Struktur Rumah Sehat BAZNAS tidak terlalu panjang, maka untuk pendelegasian wewenang tidak terlalu panjang dari Manajer ke Kepala Bagian kemudian langsung ke Staf. Karena struktur tidak terlalu panjang, maka komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya tidak terlalu panjang juga. Sedangkan untuk pengambilan keputusan tetap pada level pertama yaitu manajer, dan pengambilan keputusan biasanya dilakukan melalui rapat.

g. Standar Pelayanan

Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, pelayanan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta telah menetapkan standar pelayanan di bagiannya masing-masing, terutama standar operasional pelayanan medis.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Standar pelayanan ada kalau kita lebih ke medisnya ya. Perbidangnya itu punya standarnya masing-masing, Standar Pelayanan Minimal, itu dari Rumah Sehat BAZNAS perbagian. Kalau standar dari Keputusan Menteri Kesehatan otomatis itu secara legalitas harus sesuai ya. Kalau gak sesuai ya bahaya juga”⁴¹

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“SOP masing-masing ada bagiannya sendiri dari farmasi, perawat, PRM, lab, dokter gigi itu semua sudah ada SOP. Tapi kalau kita memang ada SOP sendiri-sendiri, jadi SOP itu perbagian”⁴²

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kita kan jangka panjangnya sesuai visi yang baru itu kan. Sebagai acuan nasional dan pelayanan prima untuk dhuafa nah itu mungkin 5 tahun ya...5 tahun ke depan jangka panjang...kita kemaren studi bandingnya ke... Puskesmas Mantijeron yang akreditasinya sudah paripurna diharapkan untuk merujuk ke sana juga gitu. Supaya bisa menjadi rujukan nasional juga”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta telah menetapkan standar pelayanan medis. Standar ini ditetapkan di masing-masing bagian layanan kesehatan. Jadi setiap bagian mempunyai SOP masing-masing, SOP ini dibuat sendiri oleh Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Selain itu Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta juga mengacu ke standar dari Keputusan Menteri Kesehatan (KEPMENKES) sebagai legalitas. Selain SOP yang digunakan untuk pelayanan medis, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta juga menggunakan standar pelayanan prima dalam pemberian pelayanannya guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

⁴² Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

⁴³ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

h. Biaya

Biaya yang digunakan untuk operasional pelayanan kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta berasal dari BAZNAS Pusat. Adapun proses penyaluran biayanya yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kita kan kita menetapkan anggaran setiap 1 tahun, untuk tahun 2016 kita menyusunnya di akhir tahun 2015. Nah itu kita kan menganggarkannya berdasarkan estimasi tahun lalu ditambah dengan kemungkinan-kemungkinanlah gitu. Itu disiapkan selama 1 tahun, tapi penurunannya perbulan. Berdasarkan acuan anggaran yang sebenarnya. Biasanya setiap anggaran yang kita ajukan itu ada dana taktis, dana tak terduga gitu. Ya sekitar 40 juta setiap bulannya itu dana taktisnya. Jadi selama ini gak ada ini...karena sudah sesuai dengan perencanaanya”⁴⁴

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM RSB mengatakan:

“Kalau penyaluran dana kan kita diturunkan dari yang kita rencanakan tadi. Biasanya kami pertriwulanan jadi kan ada daftar yang dibutuhkan selama 3 bulan. Atau jika ada tambahan dimasukkan ke dalam itu. Jadi walau sudah ada rencana pertahun perbulannya juga ada, biasanya kita ajukan pertiga bulannya apa ada perubahan atau ada dana yang masih. Itu biasanya diajukan ke Jakarta. Kemudian Jakarta *acc* kirim langsung ke sini”⁴⁵

Berdasarkan wawancara di atas, proses penetapan biaya Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dilakukan setiap satu tahun dan disusun di akhir tahun. Penetapan anggaran dilakukan berdasarkan estimasi tahun

⁴⁴ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

lalu, ditambah kemungkinan-kemungkinan lain. Jadi anggaran disiapkan untuk satu tahun tapi penurunan dananya perbulan. Selain bulanan ada juga pengajuan anggaran setiap tiga bulan. Jadi selama tiga bulan dilihat ada perubahan atau tidak, atau ada sisa dana. Dana untuk operasional diajukan ke BAZNAS pusat, jika disetujui maka BAZNAS di Jakarta langsung mengirimkan dana ke Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.

i. Pelayanan Prima

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para *mustahiq*. Oleh karena itu di sini diterapkan pelayanan prima, dengan pelayanan prima diharapkan pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta bisa memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap semua orang yang menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Untuk pelayanan penyapaan udah cuma mungkin tanggapnya belum. Misalnya pasien mau nimbang mbah-mbah mau nimbang, gak dibantu atau gimana gitu. Misalnya ada sampah, nemu sampah di jalan gitu gak mungut gak masukin ke tempat sampah gitu. Jadi *caring* atau tanggapnya masih perlu diasah. Tapi kalau pelayanan kesehatannya masih untuk yang ringan”⁴⁶

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

⁴⁶ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

“Pelayanan prima memang kita pake aspek-aspek yang beberapa dimensi ya. Yang pertama dari aspek yang terlihat, *tangibel* itu misal fasilitas-fasilitas. Trus dari *responsibility*, respon pegawai kemudian ketepatan, waktu, *attitude* itu sendiri, itu memang ada tolok ukur. Kan kita 6 bulan atau satu tahun ada ukuran, aspek *tangibel, responsibility....*”⁴⁷

Adapun indikator pelayanan prima yang diterapkan di Rumah

Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu:

- 1) Meningkatnya kualitas pelayanan Rumah Sehat BAZNAS
- 2) Adanya standar layanan perbagian
- 3) Minim komplain dari pasien dan tamu
- 4) Terpenuhinya harapan pasien dan tamu
- 5) Kelengkapan komponen fisik penunjang pelayanan
- 6) Terbentuknya budaya pelayanan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.⁴⁸

Berdasarkan wawancara di atas Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta menerapkan pelayanan prima pada pemberian pelayanannya dengan menggunakan aspek pelayanan prima. Aspeknya dimulai dari aspek yang terlihat misalnya sarana pelayanan, kemudian dari perilaku melayani yaitu keramahan, kesopanan, kepedulian, cepat tanggap dan lainnya. Rumah Sehat BAZNAS telah menerapkan beberapa budaya pelayanan prima, hal ini terlihat dengan adanya upaya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien atau tamu, pegawai cukup antusias dalam memberikan pelayanan, kemudian

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

⁴⁸ Data dari dokumentasi Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta, dikutip pada 25 Mei 2016.

adanya upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu, pelayanan mampu memberikan nilai tambah yaitu berupa manfaat yang diperoleh pasien. Serta budaya pelayanan prima yang terakhir yaitu pelayanan yang telah diberikan selalu dievaluasi secara rutin. Secara umum penerapan pelayanan prima sudah baik. Namun masih ada yang perlu ditingkatkan yaitu ketanggapan dan kepedulian. Pada penerapan pelayanan prima di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta juga mengacu pada nilai lembaga itu sendiri.

j. Faktor Pendukung dan Penghambat

Selama pelaksanaan pelayanan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta tentunya ditemukan beberapa faktor pendukung maupun faktor penghambat. Faktor pendukung merupakan hal yang perlu dipertahankan sedangkan faktor penghambat merupakan hal yang perlu dicarikan solusinya.

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Faktor pendukung pelayanan di sini kalau menurut saya sih dari pembiayaannya. Jadi kita lebih e...kalau kita misalnya untuk mengajukan obat-obat tertentu itu ee..asal itu buat baiknya pasien biasanya sih *acc*....Kalau dari hambatan ya jelas ada misalnya kalau dari farmasi sendiri itu jumlah tenaga medisnya kurang, karena jumlah pasiennya itu lumayan banyak kita itu kalau gak ada yang PKL kita tu cuman satu orang satu *shift* itu kan 6 jam.....”⁴⁹

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer

⁴⁹ Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Hambatannya...karena pesertanya itu fakir miskin dan dhuafa otomatis korelasinya ke tingkat pendidikan, otomatis rata-rata rendah, nah berpengaruh juga misalnya ke antrian, misalnya antrian udah diatur, itu tetap otot-otot kayak gitu kan ada. Ya kayak gitu. Yaa personalitinya, personal pasien.....selain itu yaa itu tadi belum tercukupi sistemnya khususnya IT, ITnya belum ada.....trus untuk SDM seperti...farmasi itu kurang, pendaftaran kalau pendaftaran kan di tempat lain yang ngantar berkas sendiri, yang nyimpan sendiri. Kalau kita kan *all in*. Ya ada keterbatasan SDM juga di beberapa bagian khususnya farmasi dan pendaftaran”⁵⁰

Berdasarkan wawancara di atas dan juga berdasarkan hasil observasi, maka yang menjadi faktor pendukung yaitu letak lembaga yang strategis, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta terletak di jalan Imogiri Barat, jadi pasien mudah untuk menjangkau lokasinya. Selain lokasi yang mudah dijangkau, Jika dilihat dari segi waktu, Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta cukup cepat dalam memberikan pelayanannya dibandingkan dengan fasilitas kesehatan yang lain dan prosedurnya mudah, ini salah satu faktor yang menarik minat pasien. Pada pengadaan obat, pihak manajemen selalu memberikan kemudahan untuk pengajuan pengadaan obat jika itu untuk kebutuhan pasien, serta pegawai selalu diberi kesempatan untuk berinovasi dengan demikian akan selalu ada perubahan yang baru untuk perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu.

Pada penyediaan obat, walaupun pelayanan gratis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta tetap menyediakan obat yang tidak terlalu murah

⁵⁰ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

untuk pasien, pasien juga merasa cocok dengan obat yang diberikan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu masih kurangnya SDM di bagian tertentu misalnya bagian farmasi yang harus mendatangkan tenaga medis dari luar untuk membantu tugas bagian farmasi. Selain itu keterbatasan SDM juga ada di bagian kepesertaan sehingga belum bisa melakukan survei ulang pada semua *mustahiq* untuk perpanjangan kartu peserta. Berkenaan dengan pasien, terkadang masih kurangnya kesadaran pasien dalam antrian. Serta pada sistem pendataan, masih ada pendataan yang manual, pendataan yang belum memaksimalkan IT atau teknologi informasi.

5. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan

Supaya kegiatan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka pada pelaksanaan kegiatan dilakukan pengendalian. Pengendalian ini dimaksudkan untuk mengatasi terjadinya penyimpangan yang terlalu jauh dari yang diharapkan pada pelaksanaan kegiatan dan untuk meluruskannya kembali sesuai rencana.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Pengendaliannya ya itu sistem *monitoring*, pertama yang rutin kita lakukan yang sudah jadi sistem kita lakukan pengawasan perbidang lewat koordinator. Kita ada laporan masing-masing ke Kepala Bagian atau ke Manajer. Selain itu tadi ada yang sudah saya sebutkan tadi setiap bulan ada rapat koordinasi. Jadi di situ kita kontrol, jadi kalau udah melenceng dari rencana ya udah kita

luruskan. Kalau ada yang belum ya kita laksanakan.....”⁵¹

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Yang menjadi pengawas Rumah Sehat BAZNAS khususnya kan jadi dari BAZNAS terus UII sebenarnya kalau Metro TV tu gak terlalu. Paling cuman 2 itu jadi memang ada perwakilan dari masing-masing instansi untuk mewakili RSBY itu ada kalau dari UII itu nanti biasanya 3 bulan satu kali atau 6 bulan satu kali laporan..., untuk yang tingkatan nasional setiap satu tahun sekali saya harus menghadiri rakornas di Jakarta sih melaporkan kondisi RSB..... Kalau untuk kedisiplinan pegawai eee...kita sudah ada *pinjer print*.....”⁵²

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Untuk pelatihan SDM itu nggak selalu ada tapi berdasarkan *training analysis* gitu. Jadi ada dua yang pertama diperkirakan di masa depan akan ada sesuatu misalnya ada alat baru, ada layanan baru itu kita training. Atau misalnya ada kesenjangan keterampilan yang dimiliki pegawai dengan yang diharapkan ya boleh lah kita training. Jadi sesuai kebutuhan.....”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara di atas pengendalian yang dilakukan di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta dilakukan dengan sistem *monitoring*. Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta menerapkan pengawasan perbidang masing-masing untuk melihat pelaksanaan pekerjaan dan penerapan SOP masing-masing, ini dilakukan melalui koordinator. Masing-masing koordinator ada laporan ke Kepala Bagian atau ke

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

⁵² Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

⁵³ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

Manajer. Selain pengawasan perbagian, ada juga rapat koordinasi yang dilakukan setiap bulan, dalam rapat inilah dikontrol mana yang menyimpang dari rencana kemudian diluruskan, atau mungkin ada program yang belum terlaksana untuk kemudian dilaksanakan.

Pada pengawasan, pihak yang jadi pengawas Rumah Sehat BAZNAS yaitu BAZNAS pusat, karena Rumah Sehat BAZNAS adalah program dari BAZNAS. Selain itu ada pengawas dari Universitas Islam Indonesia (UII). Pada jangka waktu 3 bulan atau 6 bulan sekali, Manajer akan melaporkan ke pengawas UII tentang Rumah Sehat BAZNAS. Selain laporan tahunan ada juga laporan bulanan ke BAZNAS yaitu tentang pelayanan dan keuangan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta.

Selain pelayanan, SDM merupakan sesuatu yang perlu dikendalikan juga baik dari kedisiplinan maupun keterampilannya. Rumah Sehat BAZNAS sudah menyediakan *pinjer print* untuk memantau ketepatan waktu hadir pegawai, dan setiap keterlambatan beberapa menit ditentukan sanksinya yaitu pemotongan tunjangan kehadiran. Selain itu adanya alat bantu lain untuk pengawasan yaitu adanya CCTV yang dipasang di beberapa sudut ruangan. Pada pengendalian keterampilan SDM Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta juga mengadakan pelatihan jika adanya kesenjangan keterampilan pegawai dengan keterampilan yang diharapkan.

6. Mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan

Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta juga menerapkan evaluasi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk melihat kembali apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan setelah kegiatan dilakukan.

Berdasarkan wawancara dengan saudari Widia sebagai Tenaga Medis di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Ada evaluasi perbagian sama evaluasi dari pihak manajemen. Jadi evaluasi perbagian itu waktu pergantian *shift* jadi perpindahan waktu jaga ya di situ. Kalau evaluasi dari pihak manajemen itu dalam setiap satu bulan tapi kalau evaluasi perbagian itu setiap hari. Untuk melihat apakah pelayanan sudah memuaskan pernah diadakan survei kepuasan lewat angket. Itu kan perbagian, sebagian besar puas. Ada satu di Lab itu sangat baik. Jadi hampir semua bagian hasilnya baik. Sangat baiknya di Lab”⁵⁴

Berdasarkan wawancara dengan dr. Tria sebagai Manajer Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kita ada rapat manajemen dengan para koordinator kemudian triwulan.....Setiap bulannya rakord kan kita mesti adakan evaluasi kunjungan untuk melihat pencapaiannya perfasilitas pelayanan di sini ada targetnya..... Kemarin kita pernah survei alasan kenapa pasien berobat kesini.....tapi faktor empat besar justru yang gratis tu terakhir. Yang dekat itu faktor geografisnya ya...Kita memang berbicara pelayanan tidak hanya medis saja tapi nonmedis juga berperan, mulai dari *security* menyambut pasien seperti apa ya....”⁵⁵

Berdasarkan wawancara dengan dr. Dian sebagai Kepala Bagian Layanan Medis Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kalau pelayanan yang dalam gedung selain jumlahnya itu kita melihat juga dari kuesioner. Pake evaluasi di kuesioner itu juga..... Kita ada laporan ke BAZNAS juga itu setiap akhir tahun kita ada

⁵⁴ Wawancara dengan saudari Widia, Tenaga Medis RSB Yogyakarta, di ruang farmasi RSB Yogyakarta, Rabu 25 Mei 2016, pukul 10.00 WIB.

⁵⁵ Wawancara dengan dr. Tria, Manajer RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Senin 13 Juni 2016, pukul 14.30 WIB.

laporan ke BAZNAS tapi selain itu perbulan kita juga kirim laporan dari sini gitu jadi setiap bulan kita mengolah data dalam bentuk grafik misalnya kita bikin grafik pencapaiannya untuk angka keberhasilannya..dan sebagainya. Nanti kita kirim ke BAZNAS pusat setiap bulannya. Trus yang akhir tahun itu data secara umum ya yang satu tahun itu nanti data secara umum kita bahas bareng-bareng. Jadi langsung dibahas orang BAZNAS, langsung dibahas rencana ke depannya, jadi gitu”⁵⁶

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rio sebagai Kepala Bagian PSDM di Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta mengatakan:

“Kan ada evaluasi rutin, yang jelas ada raport pegawai dari rekan kerja dari atasan trus untuk diri sendiri jadi ada 3 sudut pandang ya. Ada dari atasan ke dia, ada dari rekan dan dia sendiri, itu untuk sistem..... Misal di bagian ini nilainya kok rendah. Kalau melihat pencapaiannya dari isi laporan. Misalnya kunjungan, layanan, penggunaan dana, itu selalu dilaporkan.....”⁵⁷

Berdasarkan wawancara di atas, evaluasi yang dilakukan Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta yaitu evaluasi perbagian, evaluasi perbulan, tiga bulan, enam bulan, dan satu tahun. Selain evaluasi terkait pelayanan ada juga evaluasi untuk pegawai yaitu berupa raport pegawai yang di dalamnya terdapat penilaian tentang pegawai dengan tiga macam penilaian yaitu dari diri sendiri, dari rekan kerja dan dari atasan. Raport Pegawai ini diberlakukan setahun sekali. Evaluasi perbagian adalah evaluasi yang dilakukan setiap hari pada masing-masing bagian dan setiap pergantian *shift*. Evaluasi perbagian dilakukan secara lisan langsung melalui koordinator bagian. Sedangkan evaluasi perbulan atau yang disebut rapat koordinasi adalah evaluasi yang dilakukan setiap bulan, biasanya

⁵⁶ Wawancara dengan dr. Dian, Kepala Bagian Layanan Medis RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Selasa 31 Mei 2016, pukul 10.30 WIB.

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Rio, Kepala Bagian PSDM RSB Yogyakarta, di ruang tamu RSB Yogyakarta, Kamis 30 Juni 2016, pukul 14.00 WIB.

dilaksanakan pada hari selasa minggu kedua. Pada evaluasi perbulan ini dihadiri oleh masing-masing koordinator bagian. Permasalahan yang dievaluasi adalah pelayanan selama satu bulan, angka kunjungan, realisasi program, evaluasi pelayanan dan anggaran. Berikutnya yaitu evaluasi setiap tiga bulan, evaluasi ini terkait dengan perencanaan dan program perbidang layanan kesehatan.

Evaluasi setiap enam bulan dan satu tahun adalah turunan dari evaluasi perbulan. Selain evaluasi di Rumah Sehat BAZNAS, ada juga evaluasi di BAZNAS pusat Jakarta. Setiap setahun sekali bagian manajemen dari Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta harus menghadiri rapat di BAZNAS pusat di Jakarta. Pada rapat ini yang dilaporkan adalah pelayanan kesehatan yang sudah berjalan selama satu tahun dan juga terkait perencanaan. Rapat tahunan ini biasanya dilakukan di bulan November atau Desember. Selain pihak dari Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta ke BAZNAS Jakarta, ada juga kunjungan dari pihak BAZNAS pusat ke Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta. Biasanya kunjungan ini tidak tentu waktunya atau secara tiba-tiba. Pihak dari BAZNAS yang datang biasanya staf bagian pendistribusian, karena Rumah Sehat BAZNAS merupakan program pendistribusian zakat. Pada pelaporannya Rumah Sehat BAZNAS Yogyakarta ada laporan bulanan dan laporan tahunan yang dikirim ke BAZNAS Pusat. Hal-hal yang dilaporkan adalah keuangan, program, pencapaian selama satu tahun, dan perencanaan.