

PERSI AWARD 2012
Patient Safety Project / Customer Service Project

LAYANAN PARIPURNA
Seharga Sepotong
Pisang Goreng



RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH
Jl. Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta 10510
Telp. (021) 42801567 – 4250451 hunting , Fax : (021) 4206681
Email : raipusat@rsi.co.id Website : www.rsi.co.id

PERSI AWARD 2012

***LAYANAN PARIPURNA SEHARGA
SEPOTONG PISANG GORENG***

Social Responsibility Project

RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

ABSTRAK

Seiring dengan berjalannya waktu dan dampak globalisasi serta persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka adalah suatu keharusan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat harus mengadakan improvisasi dan inovasi serta mencari ciri khas untuk memenangkan persaingan atau eksistensinya. Demikian pula halnya dengan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) sebagai rumah sakit yang selalu meningkatkan mutu dan perannya, memerlukan strategi dan pengembangan pelayanan yang diharapkan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat dan membangun jaringan pelayanan sekaligus melaksanakan misi dakwah sebagaimana Misi dan Visi RS.

Guna mewujudkan Visi RSIJCP yakni menjadi rumah sakit kepercayaan masyarakat, dibarengi dengan meluasnya tantangan globalisasi era industrial maka membuka wacana pengembangan pelayanan rumah sakit ini untuk tidak terpaku pada jasa pelayanan kesehatan saja, melainkan pelayanan lain yang sangat diperlukan masyarakat. Selain itu dalam rangka melaksanakan tanggung jawab sosialnya RSIJCP merasa perlu melakukan berbagai kegiatan sosial sebagai peningkatan partisipasi dan posisi organisasi di masyarakat melalui berbagai upaya kemaslahatan bersama bagi rumah sakit dan masyarakat.

Salah satu bentuk pengembangan pelayanan dan kegiatan sosial yang sudah dilakukan sejak tahun 2000 adalah Unit Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah. Unit layanan ini merupakan salah satu jenis pelayanan di Bagian Pembinaan Rohani yang berorientasi kepada membangun jejaring sosial sekaligus melaksanakan dakwah bilhal (dakwah dengan amal nyata) kepada masyarakat yang lebih luas. Strategi ini sangat diperlukan dalam rangka membangun jaringan dan mendekatkan Rumah Sakit kepada masyarakat dengan berbagai pendekatan.

Hasil dari pengembangan dan kegiatan sosial ini memberikan keuntungan yang luar biasa. Terlihat dari peningkatan keanggotaan dalam empat tahun terakhir, yaitu tahun 2008 sejumlah 13.075 orang menjadi 19.642 orang pada tahun 2011 atau meningkat sebesar 50,22% dan cakupan pelayanan jenazah rata-rata per tahun 1.031 jenazah dari pasien rumah sakit serta 400 jenazah dari luar rumah sakit. Sedangkan permintaan pelatihan penyelenggaraan pemulasaran jenazah 6 kali per tahun. Hal ini membuktikan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat dan dampaknya RSIJCP semakin dikenal dan semakin dekat kepada masyarakat.

DAFTAR ISI

Halaman Judul		
Abstrak	i
Daftar Isi	ii
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Metodologi Penelitian	2
BAB II. HASIL PENGAMATAN		
2.1. Proses	3
2.2. Hasil	4
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	5
BAB IV PENUTUP		
4.1. Kesimpulan	8
4.2. Saran	8
DAFTAR TABEL		
Tabel 1 : Jumlah Anggota Nafsul Mutmainnah Tahun 2008 s.d. 2012	4
Tabel 2 : Jumlah Anggota Nafsul Mutmainnah Tahun 2008 s.d. 2011	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Bagi masyarakat perkotaan padat seperti Jakarta ini, bila terjadi musibah kematian yang menimpa satu keluarga, maka kesulitan lain sudah menunggu, baik kesulitan biaya maupun kesulitan mencari peralatan dan tenaga yang mengurus jenazah, belum lagi proses penyelenggaraannya yang terkadang berbelit-belit. Beberapa waktu yang lalu bahkan ada seorang ayah yang mengangkut anaknya yang meninggal dimasukkan dalam kardus dan dibawa naik kereta ke Bogor karena tidak mampu membayar biaya pengurusan jenazahnya. Masyarakat butuh bantuan dalam mengatasi masalah ini.

Kematian merupakan salah satu bentuk akhir dari proses pelayanan pasien yang dirawat di rumah sakit. Oleh karena itu penyelenggaraan jenazah di rumah sakit merupakan salah satu bentuk jaminan pelayanan yang paripurna (dalam dunia industri diistilahkan *after sales service*).

Penyediaan layanan jenazah bagi suatu rumah sakit mungkin merupakan hal biasa namun penyediaan layanan jenazah yang memperhatikan aspek kebutuhan masyarakat sangatlah sedikit. Belum lagi terkait dengan fungsi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) sebagai Amal Usaha Kesehatan (AUMKES) Muhammadiyah yang memiliki fungsi sebagai lahan dakwah bilhal di tengah masyarakat sehingga harus mampu menjawab tuntutan masyarakat ini.

Selain itu dalam rangka melaksanakan tanggung jawab sosialnya RSIJCP merasa perlu melakukan berbagai kegiatan sosial sebagai peningkatan partisipasi dan posisi organisasi di masyarakat melalui berbagai upaya kemaslahatan bersama bagi rumah sakit dan masyarakat.

Guna menjawab masalah tersebut dan meningkatkan peran RSIJCP di masyarakat maka dibentuklah Unit Layanan Jenazah **Nafsul Muthmainnah**. Unit Layanan Jenazah **Nafsul Muthmainnah** adalah salah satu unit yang khusus menangani pengurusan jenazah dengan sistem tolong menolong, dimana bila ada peserta yang meninggal tidak dikenakan biaya pengurusan jenazah (gratis) yang meliputi pemandian, pengafanan berikut peralatan yang

dibutuhkan, ambulans jenazah mengantar ke makam dan penyediaan ustaz. Unit ini berdiri pada tahun 2000 dan seiring perjalanannya, unit ini terus berkembang dan jumlah anggota sampai dengan saat ini mencapai 21.000 orang dan terus berkembang yang tersebar di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya. Alhamdulillah unit ini sudah dapat melayani ribuan orang, baik peserta maupun non peserta dan yang lebih membahagiakan unit ini dapat membantu melayani orang-orang yang tidak mampu.

1.1. TUJUAN

1.1.1. Tujuan Umum

Tujuan umum adalah melakukan *sharing* ide antar rumah sakit mengenai pelaksanaan kegiatan sosial rumah sakit sebagai bentuk tanggung jawab dan kepedulian terhadap masyarakat yang berkaitan dengan aspek operasional rumah sakit.

1.1.2. Tujuan Khusus

1. Membentuk Unit Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah
2. Melaksanakan kegiatan dan program sosial
3. Evaluasi kegiatan dan dampak

1.2. METODOLOGI

Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengambilan data historis dari pelayanan Nafsul Muthmainnah.

BAB II

HASIL PENGAMATAN

2.1. PROSES

Sejak tahun 2000, Unit Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah berdiri dalam struktur RSIJCP di Bagian Pembinaan Rohani. Unit ini memiliki fungsi mengelola kegiatan pengurusan jenazah untuk pasien, pegawai dan pihak luar yang meliputi pelayanan pengurusan dan pengantaran jenazah, pelatihan pengurusan jenazah dan pengurusan keanggotaan.

Unit ini memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi :

Menjadi pusat rujukan dalam hal pengurusan jenazah yang sesuai dengan syariat dan kaidah kesehatan.

Misi :

1. Menjalankan dakwah bilhal berdasarkan Ilmu dan Iman
2. Menjalankan fungsi *ta'awun* kepada sesama muslim
3. Menjalankan fungsi kekhalfahan, kerisalahan dan kerahmatan dalam melayani

Tujuan :

Tujuan Unit Layanan Jenazah **Nafsul Muthmainnah** adalah untuk membantu masyarakat dalam pelayanan/pengurusan jenazah dalam arti yang seluas-luasnya dengan berpedoman ajaran Islam.

Program Kegiatan :

Program kegiatan sebagai misi dakwah ini diwujudkan dalam berbagai bentuk diantaranya adalah :

a. Kegiatan Rutin :

Penyelenggaraan Jenazah

b. Kegiatan Tentatif :

1. Pelatihan Pemulasaran Jenazah
2. Silaturahmi dengan koordinator anggota
3. Bakti sosial
4. Penyediaan ustaz mengisi ceramah di instansi-instansi lain
5. Penyuluhan kesehatan

6. Pelayanan kesehatan gratis bagi duafa
7. Kegiatan olah raga dan event-event lainnya.

2.2. HASIL

Berdasarkan data historis tahun 2008 sampai dengan 2012 didapatkan data jumlah keanggotaan sebagai berikut :

Tabel 1 : Jumlah Anggota Nafsul Muthmainnah Tahun 2008 s.d. 2012

NO	TAHUN	JUMLAH ANGGOTA
1	2008	13.075
2	2009	15.835
3	2010	17.859
4	2011	19.642
5	2012*)	20.964

Keterangan : *) s.d. bulan Juli

Jumlah pelayanan Nafsul Muthmainnah untuk pasien Rumah Sakit dan luar Rumah Sakit dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 : Jumlah pelayanan Nafsul Muthmainnah Tahun 2008 s.d. 2011

TAHUN	PELAYANAN JENAZAH		JUMLAH PER TAHUN
	Pasien Rumah Sakit	Luar Rumah Sakit	
2008	1.008	341	1.349
2009	986	414	1.400
2010	1 041	391	1.432
2011	1 087	453	1.540
TOTAL	4.122	1.599	5.721

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sebelum Unit Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah dengan sistem tolong menolong dilakukan, RSIJCP hanya melayani pengurusan jenazah pasien yang meninggal di rumah sakit saja. Hal ini dirasa sangat kurang, karena tuntutan masyarakat pelayanannya diharapkan tuntas sampai mengantarkan ke pemakaman dan tidak sedikit masyarakat yang bila ditimpa musibah kematian menghubungi RSIJCP untuk minta diurus mulai dari memandikan sampai mengantar ke pemakaman. Selain itu faktor eksternal lainnya adalah masih sedikitnya lembaga yang melayani pengurusan jenazah khusus untuk muslim dan dengan biaya yang terjangkau oleh semua kalangan, di sisi lain ini adalah peluang yang bila dimaksimalkan akan berdampak positif pada rumah sakit, baik itu dari sisi dakwah maupun sisi pemasaran rumah sakit.

1. MENGURAI MASALAH DAN MENENTUKAN TUJUAN

Menjawab uraian masalah tersebut maka dilakukan observasi pelanggan berkenaan dengan pelayanan jenazah di masyarakat yang dimulai dengan pasien yang meninggal di RSIJCP. Dari observasi yang dilakukan maka masalah yang muncul dari kajian di atas sebelum adanya unit Layanan Jenazah NAFSUL MUTHMAINNAH, adalah apabila ada pasien yang meninggal, setelah dimandikan kemudian hanya diantarkan sampai ke rumah duka saja, padahal masih ada tahapan yang semestinya bisa dilakukan. Oleh karena itu setelah dipetakan maka ditemukan masalah, yaitu :

- a. Belum ada pelayanan paripurna bagi jenazah di RSIJCP.
- b. Penanganan jenazah duaifa di masyarakat masih sangat minim.
- c. Upaya pencerahan di masyarakat mengenai tata cara mengurus jenazah di masyarakat sangat kurang.

Dengan demikian maka disimpulkan : **Bagaimana mengakomodasi keinginan masyarakat untuk adanya pelayanan pengurusan jenazah yang menyeluruh dengan biaya murah, peningkatan pemahaman dan kemampuan**

masyarakat dalam hal mengurus jenazah serta penanganan dan pelayanan jenazah duaifa.

2. TINDAKAN MENGATASI MASALAH

Unit Khusus Layanan Jenazah "**Nafsul Muthmainnah**" ini hadir sebagai salah satu solusi dalam meringankan beban keluarga yang terkena musibah kematian. Unit ini merupakan unit sosial dari RSIJCP sekaligus lahan dakwah bilhal di tengah masyarakat. Unit ini fokus melayani pasien yang meninggal di Rumah Sakit maupun di masyarakat, dengan kegiatan yang meliputi :

- a. Penyediaan pelayanan jenazah (mulai memandikan, mengafankan, menshalatkan dan mengantarkan ke pemakaman) dengan biaya yang sangat terjangkau oleh semua kalangan.
- b. Pelayanan jenazah bagi duaifa (gratis).
- c. Pelatihan Tata Cara Mengurus Jenazah Sesuai Sunnah dan Kaidah Kesehatan.

Setelah adanya Unit Layanan Jenazah **Nafsul Muthmainnah**, maka terjadi peningkatan *coverage* pelayanan, pelayanan terhadap duaifa dan pelatihan tata cara mengurus jenazah rata-rata 100 %.

Unit Layanan Jenazah **Nafsul Muthmainnah**, selain menggunakan sistem kepesertaan dengan prinsip tolong menolong juga melayani masyarakat umum (bukan peserta) yang meninggal dan membutuhkan pelayanan.

Kepesertaan :

Peserta adalah warga masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta dan telah mendaftarkan diri sebagai anggota/peserta, serta telah membayar infak bulanan Rp. 3.000,- per kepala dan uang pangkal Rp. 15.000,-.

Kemudahan/Manfaat Sebagai Peserta :

Adapun setiap peserta yang menjadi anggota Unit Layanan "Nafsul Muthmainnah" akan memperoleh :

- a. Pelayanan secara cuma-cuma, terdiri dari :
 - Perawatan jenazah yang meliputi memandikan, mengafankan jenazah dan shalat jenazah serta Penyediaan bahan-bahan :
 - Kain Kafan

- Kapas
- Sabun Mandi
- Bahan Pewangi
- Papan dinding lahat
- Papan Nisan (papan nama yang meninggal)
- Pengantaran dengan mobil jenazah sampai ke tempat pemakaman (TPU).
- Penyediaan Ustaz atau ustazah yang mengurus jenazah
- Petunjuk pengurusan surat-surat yang diperlukan
- Pengantaran jenazah keluar kota dengan biaya tersendiri

Untuk membiayai pelayanan tersebut, unit layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah menggunakan sistem subsidi silang, dimana pembiayaannya dibantu oleh peserta yang masih hidup dan biaya ketenagaan dibantu oleh RSIJCP (Iuran/infak peserta dikembalikan kepada peserta dalam bentuk fasilitas dan pelayanan, tidak untuk menggaji pegawai; gaji pegawai oleh Rumah Sakit). Selain itu juga berasal dari pelayanan kepada warga masyarakat yang bukan peserta dan mampu dengan membayar sejumlah uang sesuai ketentuan, juga tersedia layanan pengantaran jenazah dalam dan luar kota, pengantaran jenazah melalui *cargo* dan pelatihan penyelenggaraan jenazah.

Disamping itu sebagai badan amal yang tujuannya bukan untuk mencari untung, Unit Layanan “**Nafsul Muthmainnah**” terus berusaha untuk dapat membantu warga masyarakat kurang mampu yang terkena musibah.

Tenaga

Saat ini Unit Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah didukung oleh Amil (Tenaga penyelenggaraan jenazah) yang telah berpengalaman sebanyak 10 orang Pria dan 8 orang Wanita yang siap melayani dalam 24 jam, semuanya pegawai RSIJCP.

Armada/Ambulans

Unit Layanan “**Nafsul Muthmainnah**” saat ini memiliki empat Unit Mobil Ambulans jenazah yang siap melayani masyarakat yang membutuhkan.

BAB IV PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

1. Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah sudah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari peningkatan keanggotaan dalam empat tahun terakhir, yaitu tahun 2008 sejumlah 13.075 orang menjadi 19.642 orang pada tahun 2011 atau meningkat sebesar 50,22% dan cakupan pelayanan jenazah rata-rata per tahun 1.031 jenazah dari pasien rumah sakit serta 400 jenazah dari luar rumah sakit, sedangkan permintaan pelatihan penyelenggaraan pemulasaran jenazah 6 kali per tahun.

1. Adanya Layanan Jenazah Nafsul Muthmainnah juga efektif sebagai :

- a. media promosi,
- b. media pelayanan sosial, dan
- c. untuk membangun jejaring sosial sehingga Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih semakin dekat dan dikenal oleh masyarakat.

4.2. SARAN

Program ini dapat dilaksanakan dengan mudah di setiap rumah sakit dimanapun. Hasil penerapan mungkin akan berbeda disesuaikan dengan kondisi lokal di setiap rumah sakit. Sarana perlu disediakan dengan lengkap, meliputi ; Ambulans jenazah, perlengkapan pemandian, kurung batang dan lain-lain selain SDM yang kompeten dan mencukupi.