

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman berdiri di bawah Yayasan Sakina Idaman yang tercatat di Notaris Ny. Agus Praptini, S.H., nomor 71 tanggal 30 Desember 1997 dan didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Sleman pada tanggal 9 Oktober 2001 No. 1022-DD-KMM.07-01-33.Y.2001. (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman diawali dari Bidan Praktek Swasta (BPS) pada tahun 1993 hanya dengan 2 tempat tidur dan dikembangkan menjadi 5 tempat tidur pada tahun 1994. Pada tahun 1995 mendapat ijin resmi dari Dinas Kesehatan Sleman No. 893/1431 menjadi Rumah Bersalin (RB) dengan 14 tempat tidur diatas tanah seluas 1.000 m<sup>2</sup>. Kemudian berkembang pada tahun 2006 konversi menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) dengan 25 tempat tidur diatas area tanah seluas 5.431 m<sup>2</sup> dengan ijin No. 445/6979/IV.2 dari Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada tahun 2009 telah selesai pembangunan tahap ke II dari Master Plan dan dipersiapkan kurang lebih 70 tempat tidur. Selanjutnya pada tahun 2017 mengajukan konversi menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) tipe C dan pada tanggal 21 Desember 2017 keluar ijin RSU dengan No. 503/11037/719.A/DKS/2018. Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menempati tanah seluas lebih dari 12.000 m<sup>2</sup> terdiri dari

Gedung Poliklinik, Gedung Rawat Inap, dan Gedung NICU-PICU-VK.

(Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman berdiri dibawah Yayasan Sakina Idaman. Yayasan Sakina Idaman tercatat di Notaris Noer Idajati, S.H., No. 2 tanggal 10 Oktober 2011. Sudah terdaftar di Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. AHU-7575.AH.01.04 Tahun 2011.

(Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

#### **B. Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

Dalam meningkatkan mutu yang baik, setiap perusahaan mempunyai visi dan misi untuk perkembangan perusahaan ke arah yang positif. Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman memiliki visi yaitu menjadi salah satu rumah sakit andalan yang aman di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam upaya mewujudkan visinya tersebut, Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman memiliki misi, yaitu antara lain (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman):

- a. Menyediakan tenaga kesehatan yang profesional.
- b. Memberikan pelayanan yang ramah, bersahabat tanpa membedakan suku bangsa, agama, dan golongan.
- c. Menyediakan tempat pelayanan dengan suasana hunian yang nyaman.
- d. Menyediakan sarana kesehatan yang memadai.
- e. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman memiliki motto yaitu “PEDULI SESAMA”. Masing-masing huruf dalam kata “PEDULI

SESAMA” memiliki makna dan arti sebagai berikut (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman):

- a. P : Partisipasi 100% dari seluruh civitas hospitalia Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman
- b. E : Empati, adanya rasa kepedulian terhadap sesama dan lingkungan
- c. D : Disiplin
- d. U : Usaha Bersama
- e. L : Loyalitas, merupakan pertanggung-jawaban secara terukur dalam pelaksanaan tugas-tugas baik secara terukur, baik secara kuantitas serta kualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan
- f. I : Integritas
- g. Se : Senyum, merupakan cerminan sifat ramah tamah sebagai petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Sa : Sapa, merupakan cerminan sifat ramah tamah sebagai petugas dalam memberikan pelayanan
- i. Ma : Manusiawi

### **C. Nilai-Nilai Dasar Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

Nilai-nilai dasar yang terdapat dalam Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman yaitu (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman):

a. Kejujuran

Kami yakin bahwa semua tindakan dan perilaku serta ucapan kami harus sesuai suara hati nurani dan tidak menyimpang dari nilai-nilai kebenaran dan keadilan.

b. Tanggung Jawab

Kami yakin bahwa semua pekerjaan yang kami lakukan adalah ibadah dan pengabdian kami kepada Tuhan, Negara, dan nilai nilai kemanusiaan.

c. Kerjasama

Kami menghargai setiap masukan dari setiap pelanggan melalui komunikasi dan menjadikan pelanggan sebagai mitra kami dan bekerja bersama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan kami.

d. Keadilan

Kami yakin bahwa semua manusia adalah ciptaan Allah, kami menghargai setiap pelanggan tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, status sosial dan jenis kelamin.

e. Peduli

Kami memiliki komitmen pada tingkah laku dan sikap profesionalisme dan etika kepada seluruh pelanggan.

#### **D. Budaya Kerja Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

Budaya yang terdapat dalam Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman  
(Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman):

- a. Senyum, Salam, Sapa, Sentuh, Santun (S5)
- b. Memperlakukan dan menghormati pasien, sebagai layaknya “orang penting”
- c. Siap melayani secara profesional

#### **E. Gambar, Logo, dan Lokasi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**



**Gambar 2.1 Sisi Dalam Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

**(Sumber: Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)**



**Gambar 2.2 Sisi Depan Rumah Sakit  
Sakina Idaman Sleman  
(Sumber: Rumah Sakit Sakina Idaman  
Sleman)**



**Gambar 2.3 Logo Rumah Sakit  
Sakina Idaman Sleman  
(Sumber: Rumah Sakit Sakina  
Idaman Sleman)**



**Gambar 2.4 Lokasi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman  
(Sumber: Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)**

## **F. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman merupakan rumah sakit tipe C, dalam memberikan pelayanan terbaik untuk pasien selain memberikan pelayanan rawat jalan, Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman memfasilitasi ruang inap siaga 24 jam yang nyaman bagi pasien *opname*. Jumlah tempat tidur yang dimiliki Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sebanyak 63 tempat tidur dengan pembagian kelas: Kelas VVIP 8 tempat tidur, Kelas VIP 4 tempat tidur, Kelas I 4 tempat tidur, Kelas II 14 tempat tidur, Kelas III 25 tempat tidur, *Intensive Care Unit (ICU)* 3 tempat tidur, *Neonate Intensive Care Unitu (NICU)* 3 tempat tidur, dan *High Care Unit* 2 tempat tidur. (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

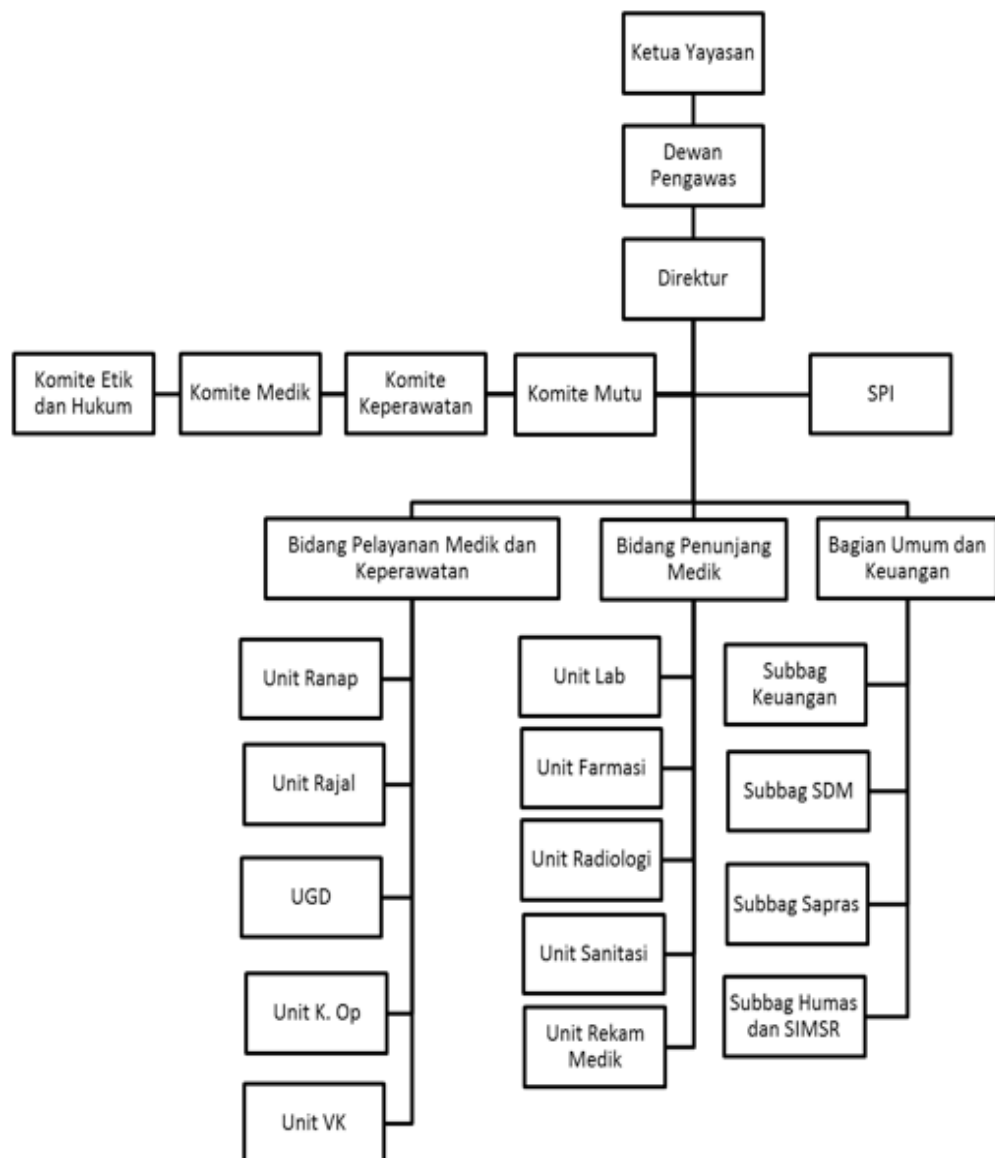
Selain itu, fasilitas pelayanan medis yang terdapat pada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman antara lain: UGD 24 jam, Klinik Dokter Umum 24 jam, Pelayanan Persalinan 24 jam, Pelayanan Imunisasi, *Home Care* (Perawatan di Rumah, Kantor, dan Hotel), Pelayanan Khitan, Pelayanan *Medical Check Up (MCU)*, Klinik Ibu dan Anak, Klinik *Obstetry* dan *Ginekologi*, Klinik Gigi, Klinik Gigi Anak, Klinik Bedah Mulut, Klinik Bedah *Onkologi*, Klinik Bedah *Orthopedi*, Klinik Bedah Umum, Klinik Mata, Klinik Penyakit Dalam, Klinik Saraf, Klinik THT, Klinik Rehabilitasi Medis, Klinik Ibu dan Anak, dan Klinik Tumbuh Kembang Anak. (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

Selain itu, fasilitas penunjang medis yang terdapat pada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman antara lain: Unit Laboratorium 24 jam, Unit Radiologi 24 jam, Unit Rehabilitasi Medis, Unit Instalasi Farmasi 24 jam, Konsultasi obat oleh Apoteker, Konsultasi gizi oleh Ahli Gizi, *Elektro Medik* (USG dan EKG atau Rekam Jantung), dan *Hemodialisa* (Cuci Darah). Serta terdapat instalasi non-medis dan fasilitas pendukung seperti: Bagian Operasional Rumah Sakit, Bagian Administrasi dan SDM, Bagian Keuangan dan Akuntansi, Ambulans 24 jam, Pelayanan antar-jemput pasien gratis, Pelayanan Geriatri, Senam hamil dan lansia, Pelayanan vaksin umroh dan haji, Pijat bayi, Area permainan anak, Laundry, Tempat parkir yang nyaman dan luas, Mushola yang representatif, dan Joglo untuk ruang pertemuan. (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman juga memberikan fasilitas kepada pasien untuk memudahkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan dan Instansi Asuransi atau Jaminan Sosial antara lain seperti: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA), Jaminan Kesehatan Sosial (JAMKESOS), Jaminan Persalinan (JAMPERSAL), Asuransi Pudential, Asuransi Sinar Mas, dan Asuransi Budi Mulia. (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)



## G. Struktur Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman



**Gambar 2.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman**

(Sumber: Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman)

Berikut merupakan deskripsi dari masing-masing jabatan yang melakukan *customer relations* di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman, antara lain (Buku *Company Profile* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman):

### **1. Direktur**

Tugas pokok Direktur adalah untuk memimpin pelaksanaan tugas pengelolaan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Uraian tugas Direktur antara lain: (a) Mengetahui dan memahami semua peraturan perundangan terkait dengan rumah sakit. (b) Menjalankan operasional rumah sakit dengan berpedoman pada peraturan perundangan. (c) Menjamin kepatuhan rumah sakit terhadap peraturan perundangan. (d) Menetapkan regulasi rumah sakit. (e) Menjamin kepatuhan staf rumah sakit dalam implementasi semua regulasi rumah sakit yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. (f) Menindak-lanjuti terhadap semua laporan hasil pemeriksaan dari badan audit eksternal. (g) Menetapkan proses untuk mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dan keuangan sesuai peraturan perundangan.

### **2. Sub. Bagian Humas dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)**

Uraian tugas Sub. Bagian Humas dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) antara lain: (a) Menyusun rencana program kerja sub. Humas. (b) Melaksanakan pengumpulan data, analisa data, penyajian dan pelaporan rumah sakit. (c) Membuat profil

rumah sakit. (d) Menyusun laporan kinerja bulanan, triwulan, semester, dan tahunan. (e) Mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan kesehatan dan kegiatan kehumasan. (f) Mengatur, mendistribusikan, dan mengkoordinasikan tugas kepada bawahan. (g) Memberikan layanan informasi kepada masyarakat menyangkut pelayanan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. (h) Melayani pengaduan-pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. (i) Mengkoordinasi kegiatan kepada semua unit dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan sistem informasi manajemen Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. (j) Melaksanakan pemasaran sosial terhadap pelayanan rumah sakit melalui media cetak maupun elektronik. (k) Mengadakan informasi dan koordinasi dengan rumah sakit lain, instansi, perusahaan, penyelenggara asuransi kesehatan, dan lembaga lainnya, serta dan atau perorangan dalam rangka memajukan pelayanan. (l) Melaksanakan kegiatan Humas. (m) Menilai prestasi kerja bawahan dan mempertanggung-jawabkan hasil kerja bawahan. (n) Melaksanakan sistem pengendalian internal. (o) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan. (p) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bagian.

### 3. Unit Rekam Medis

#### a. *Admisson* (Rawat Inap)

Tugas pokok *Admisson* (Rawat Inap) adalah meregistrasi dan mendaftarkan pasien rawat inap. Uraian tugas *Admisson* (Rawat Inap) antara lain: (a) Menguasai seluruh informasi yang berhubungan dengan rumah sakit. (b) Mempunyai rasa percaya diri dalam menjelaskan informasi kepada pasien. (c) Mampu bersikap ramah dan bersahabat kepada pasien yang akan diadmis. (d) Menjelaskan tentang prosedur pasien dirawat dengan jaminan. (e) Menjelaskan tentang prosedur pasien dirawat tanpa jaminan. (f) Menjelaskan kemungkinan biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien. (g) Menjelaskan fasilitas kamar sesuai dengan yang dipilih pasien. (h) Menjelaskan tata tertib serta hak dan kewajiban pasien. (i) Memastikan bahwa pasien memang mengerti dan paham tentang penjelasan yang diberikan. (j) Meregistrasi identitas pasien kedalam komputer. (k) Mencetakkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) untuk pasien jaminan. (l) Melaksanakan kebijakan dan prosedur akses data pelepasan informasi. (m) Melaksanakan kebijakan dan prosedur terkait peraturan dokumentasi. (n) Meregistrasi atas semua kunjungan yang ada difasilitas pelayanan kesehatan (registrasi pasien rawat jalan dan rawat inap). (o) Memberikan nomor rekam medis secara berurutan dan sistematis berdasarkan sistem yang digunakan (penomoran seri, unit, dan seri

unit). (p) Menulis nama pasien dengan baik dan benar sesuai sistem yang digunakan. (q) Menyusun (*assembling*) rekam medis dengan baik dan benar sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada. (r) Menganalisis rekam medis secara kualitatif guna konsistensi isi dan mutu rekam medis. (s) Menyimpan dan menjajarkan rekam medis berdasarkan sistem yang digunakan (*straight numerical, middle digit* dan *terminal digit filling system*). (t) Mengambil kembali (*retrieval*) rekam medis yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan asuhan pasien dan berbagai kebutuhan pasien lainnya. (u) Melakukan penyusutan (*retensi*) rekam medis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (v) Menggunakan aplikasi komputer untuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian informasi kesehatan.

**b. *Front Office* (Rawat Jalan)**

Tugas pokok *Front Office* (Rawat Jalan) adalah melakukan pendaftaran pasien rawat jalan. Uraian tugas *Front Office* (Rawat Jalan) antara lain: (a) Melaksanakan tugas jaga sesuai jadwal jaga yang telah ditentukan, dengan menaati pola operan tugas jaga secara disiplin agar tidak terjadi kekosongan dalam pelayanan registrasi pasien. (b) Menerima pendaftaran pasien dan melakukan wawancara singkat kepada pasien keluarga pasien yang akan berobat untuk mengumpulkan data-data sosial pasien dan keterangan lain yang diperlukan. (c) Melakukan registrasi data

kunjungan pasien rawat jalan yang membayar sendiri (pasien umum), baik sebagai pasien baru ataupun pasien lama ke dalam sistem komputer Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. (d) Melakukan registrasi data kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan asuransi atau jaminan kesehatan, baik sebagai pasien baru ataupun pasien lama ke dalam sistem komputer Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. (e) Membuatkan Kartu Identitas Berobat (KIB) dan memberikan nomor rekam medis baru kepada pasien yang baru pertama kali periksa ke Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. (f) Memeriksa nomor rekam medis pasien yang sudah periksa di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman (pasien lama) tapi lupa membawa KIB pada database kunjungan pasien yang telah tersimpan di SIMRS agar tidak terjadi pemberian nomor rekam medis ganda. (g) Menyiapkan berkas rekam medis secara cepat, akurat, rapi dan tertib untuk pasien UGD yang berstatus pasien baru maupun pasien lama. (h) Membantu tugas unit atau bagian lain demi kelancaran pelayanan rekam medis dan melaksanakan tugas lainnya sesuai dengan perintah atasan. (i) Melaksanakan kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan uraian tugas. (j) Menggunakan aplikasi komputer untuk pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi kesehatan. (k) Melaporkan permasalahan dan hasil kegiatan dalam bidang tugasnya sebagai bentuk pertanggung-jawaban.