

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat Rumah Sakit “JIH”**

Rumah Sakit “JIH” adalah salah satu Rumah Sakit swasta tipe B di Yogyakarta. Pada awalnya Rumah Sakit JIH bernama Jogja International Hospital, yang berada di bawah pengelolaan PT Unisia Medika Farma (PT UMF), dan didirikan berdasarkan akta pendiri PT UMF No: 33 pada tanggal 24 februari 2005 dan telah mendapatkan pengesahan dari Departement Hukum dan HAM RI No C-17298HT.01201. TH 2005 tanggal 22 Juni 2005 dan telah diinformasikan dalam Lembaran Berita Negara No 84 Tahun 2005 Tambahan Lembaran No 11273 termasuk didalamnya.

Jogja International Hospital memperoleh ijin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 28 April 2008, Surat Ijin Penyelenggaraan Rumah Sakit No:445/3282/IV.2. pada tanggal 20 Mei 2010 Jogja International Hospital berhasil memperoleh Sertipikat ISO 9001:2008. Berdasarkan surat dari Direktur Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI NO: YM.02.10/III/2743/10 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 659/Menkes/Per/VIII/2009, tanggal 14 Agustus 2009, tentang Rumah Sakit Kelas Dunia, pasal 15, maka per tanggal 1 Agustus

2010 nama Jogja International Hospital diubah menjadi RUMAH SAKIT “JIH”.

Agar pelayanan kepada pasien dan rekan kerja terkesan hangat dan akrab antara pegawai Rumah Sakit dengan Pasien. Dalam pelayanannya, Rumah Sakit JIH selain melayani pasien umum, juga melayani pasien yang menggunakan Jamsostek.

Rumah Sakit JIH menjaga keefektifan waktu layanan, karyawan Rumah Sakit dengan bekerja dalam tiga shif yaitu pagi, siang, dan malam, sehingga dalam pelayanan sangat diharapkan antara pasien dengan pihak Rumah Sakit masih terjaga dan tentunya mengenai stamina karyawan Rumah Sakit tetap terkontrol. Rumah Sakit JIH didukung oleh Dokter, Perawat, Paramedis dan Staf yang berkualitas dan ramah dalam memberikan pelayanan. Rumah Sakit JIH mempunyai 34 Sub Spesialis, 69 Dokter Spesialis, Perawat dan Paramedis yang sudah Profesional di dalam bidangnya. Para dokter merupakan lulusan dari berbagai Universitas Negeri terbaik di Indonesia dan juga lulusan Universitas luar negeri, sebagian dokter bahkan ada yang masih mengampu di Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada dengan gelar akademik Doktor, Ph,D dan Profesor.

Sebagai salah satu Rumah Sakit terbaik di Yogyakarta. Rumah Sakit JIH membuka layanan Poli Spesialis setiap saat, sejak Pagi jam 08.00 WIB sampai Malam jam 21.00 WIB. Dokter Spesialis di poli Anak,

Obsgyn (Kebidanan dan Kandungan), Penyakit Dalam, Syaraf, Jantung, THT, Gigi selalu siap membantu dari pagi hingga malam tanpa jeda waktu, sedangkan Poli Spesialis lainnya bisa mengikuti jadwal Dokter Poliklinik sesuai Spesialisnya masing-masing.

Rumah Sakit JIH selalu berinovasi dalam meningkatkan layanan terhadap pasien dalam tiap tahunnya. Hampir setiap tahun Rumah Sakit JIH menghadirkan alat medis baru yang modern dan canggih untuk membantu Dokter menegakkan diagnosa penyakit pasien dan memberikan terapi yang efektif. Semakin bertambahnya peralatan medis untuk melengkapi peralatan medis yang sudah ada sangat penting bagi pasien karena pengobatan bisa dilakukan secara tuntas di Rumah Sakit JIH tanpa perlu harus pindah ke Rumah Sakit lain.

(Sumber: <http://www.rs-jih.co.id/tentang> dan humas rumah sakit “JIH”)

## **B. Lokasi Rumah Sakit “JIH”**

Rumah Sakit JIH terletak di Jl. Ringroad Utara No.160, Perumnas Condong Catur, Condongcatur, kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283. Telp: (0274) 446 3535 Ext.0 | Fax: (0274) 446 3444.

## **C. Aspek Manajemen**

### **1. Visi**

Terwujudnya Rumah Sakit “JIH” sebagai rumah sakit rahmatan lil alamin melalui komitmen pada layanan kesehatan bertaraf Internasional berdasar ketentuan rumah sakit syari’ah.

### **2. Misi**

- a) Membangun institusi syariah di bidang pelayanan kesehatan untuk mengadbi dan mencari ridha Allah SWT.
- b) Mengembangkan layanan prima yang fokus pada kebutuhan pasien didukung dengan teknologi tepat guna sesuai standar Internasional.
- c) Membangun human capital yang terampil. Profesional dan kompeten berdasar nilai budaya Islami.

### **3. Kebijakan Mutu**

Rumah Sakit “JIH” memastikan layanan premium yang bermanfaat bagi masyarakat, berbasis syariah dan bertaraf Internasional.

### **4. Tagline**

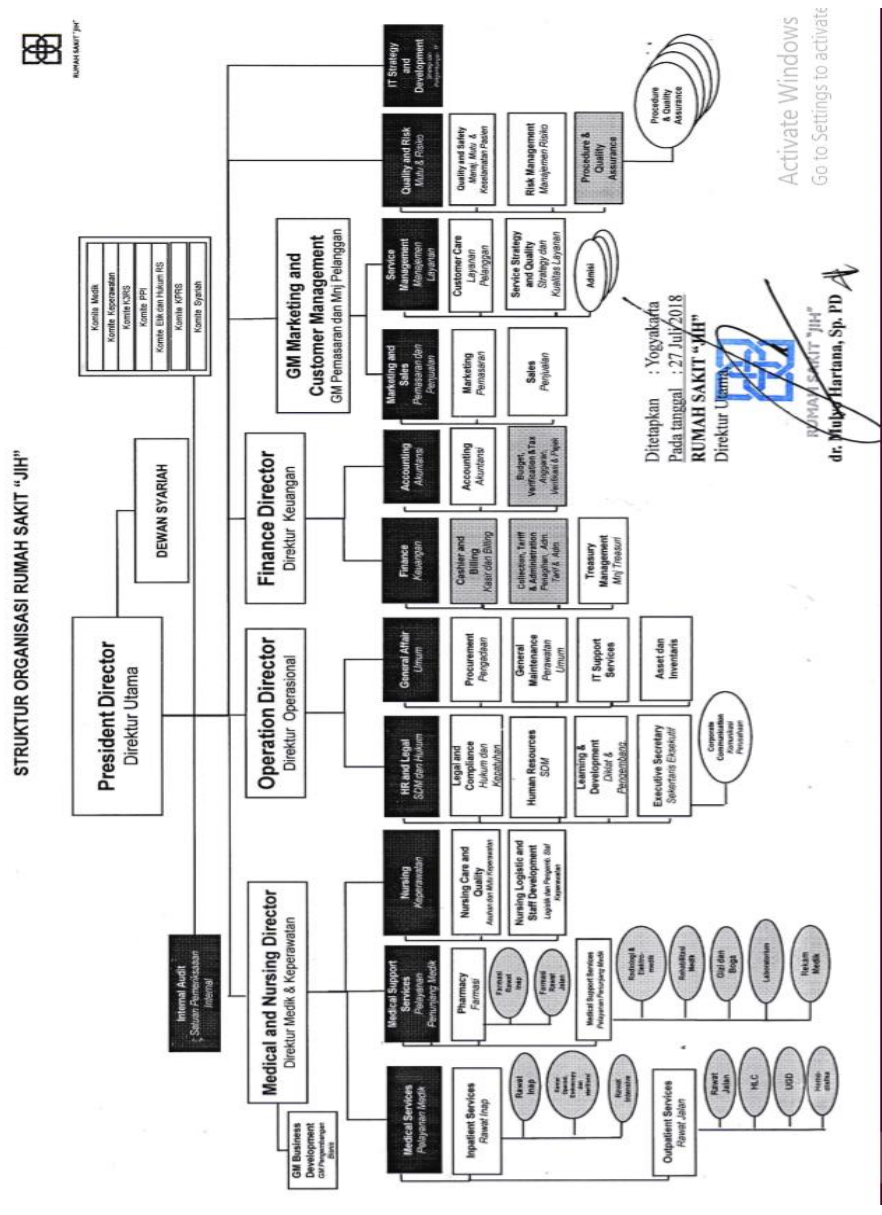
The Ultimate Values Health Care

5. Logo Rumah Sakit “JIH”



(Sumber : Humas Rumah Sakit “JIH”)

## 6. Struktur Organisasi Rumah Sakit "JIH"



Bagian GM Marketing dan *Customer Management* itu dibagi menjadi dua bagian yaitu marketing dan *sales* dengan *service management*. Namun yang akan penulis deskripsikan terdapat pada bagian *service management* yang merupakan department yang langsung dibawah monitoring dari president direktur. Dimana *service management*

membawahi *customer care* , *customer strategy* dan *customer quality*. Namun yang akan penulis jelaskan hanya pada bagian *customer care* karena bagian tersebut yang relevan dengan gambaran umum penelitian penulis. *Customer Care* adalah orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Perannya sangat mulia yaitu melayani kebutuhan informasi dan pelanggan. Didalam *customer care* terdapat customer service dan humas yang biasa bertugas untuk menangani keluhan masuk dirumah sakit “JIH”

Pada *Customer Care* terdapat beberapa orang yang bertugas pada bagian tersebut:

- 1) Spv *Customer Care* : Arba'ati S.Pd
- 2) *Customer Service* : Atika Dwi Wulansari Amd.kep  
Deassy Maolani Hidayat, SKM
- 3) Humas : Faiga Ramadhiani S.I.kom

(Sumber: Humas Rumah Sakit “JIH”)

