

BAB II

DESKRIPSI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

A. Sejarah RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah didirikan oleh K.H. Ahmad Dahlan sebagai Ketua Persyarikatan Muhammadiyah atas inisiatif muridnya, K.H. Sudjak, yang pada awalnya berupa klinik dan poliklinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum *dhuafa*'. Pendirian pertama atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Pada tahun 1928 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Pada tahun 1936 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Dahlan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun 1970-an status klinik dan poliklinik berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersamaan dengan berkembangnya berbagai amal usaha di bidang kesehatan, termasuk di dalamnya adalah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maka Pimpinan Pusat perlu mengatur gerak kerja dari amal usaha Muhammadiyah bidang kesehatan melalui Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 86/SK-PP/IV-B/1.c/1998 tentang Qaidah Amal Usaha

Muhammadiyah Bidang Kesehatan. Dalam Surat Keputusan tersebut diatur tentang misi utamanya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana dicita-citakan Muhammadiyah. Qaidah inilah yang menjadi dasar utama dalam menjalankan organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai perubahan yang berkembang di luar lingkungan maupun yang terjadi secara internal di dalam organisasi RS PKU Muhammadiyah. tentang keselamatan pasien, keterbatasan akses pelayanan kesehatan pada sebagian masyarakat tertentu, perkembangan ilmu dan teknologi, *huge burden disease*, hingga semakin terbukanya batas-batas informasi yang berimbas terhadap makin kritisnya pelanggan terhadap pelayanan kesehatan serta perubahan regulasi pemerintah, diantisipasi dengan berbagai langkah dari perbaikan sarana prasarana dan Sumber Daya Insani, sehingga menjadikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selain mampu bersaing dengan sarana pelayanan kesehatan yang lain juga patuh terhadap regulasi pemerintah.

B. Visi dan Misi RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Falsafah RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah sebagai berikut :

- 1. Misi dakwah islam amar ma'ruf nahi munkar**
- 2. Keyakinan dasar dalam pelayanan kesehatan**
- 3. Peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dengan mengutamakan keselamatan pasien.**
- 4. Perwujudan Iman dan amal shaleh**

5. Sebagai tugas sosial

Falsafah tersebut tentu saja harus sejalan dengan visi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut

Menjadi rumah sakit Muhammadiyah rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan yang Islami, bermutu dan terjangkau

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut maka RS PKU Muhammadiyah menerapkan misi sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi semua lapisan masyarakat sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan.
2. Menyelenggarakan upaya peningkatan mutu Sumber Daya Insani melalui pendidikan dan pelatihan secara profesional yang sesuai ajaran Islam
3. Melaksanakan da'wah Islam, amar ma'ruf nahi munkar melalui pelayanan kesehatan, yang peduli pada kaum dhuafa'.

Untuk lebih mendaratkan visi dan misi sehingga lebih mudah diimplementasikan maka dibentuk motto pelayanan sebagai berikut :

“ AMANAH “(Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, Handal)

Selain Moto diatas RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikelola berdasarkan manajemen entrepreneurial yang bertumpu pada nilai-nilai yang bersumber dari Al Qur'an sebagai share value yaitu :

1. Amanah
2. Sidiq
3. Fathonah
4. Tabligh

5. Inovatif

6. Silaturahmi

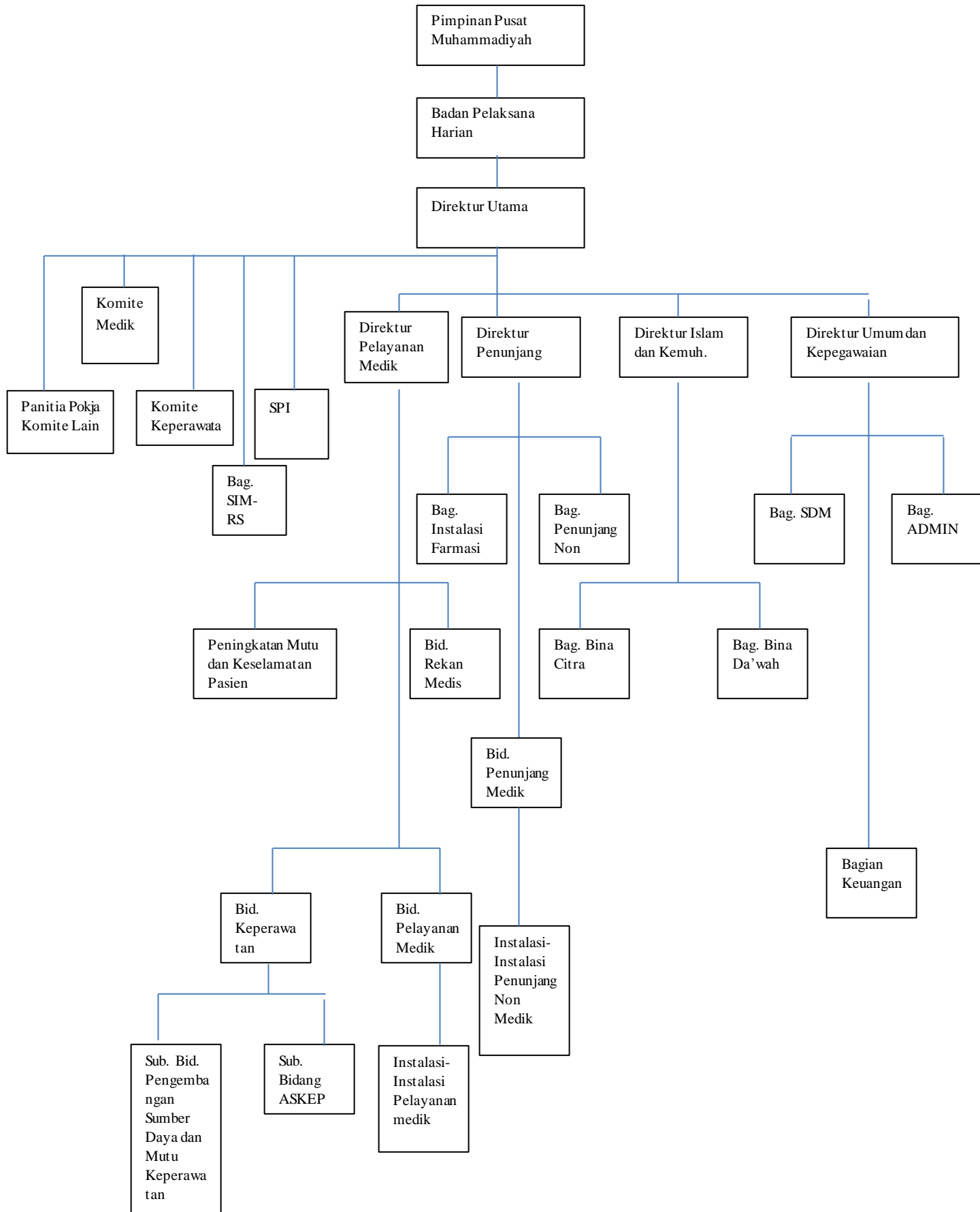
C. Manajemen PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 2.1

Manajemen PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Jabatan	Nama
Direktur Utama	H. Joko Murdiyanto, Sp.An,MPH
Direktur Bid. Al Islam & Kemuhammadiyah	H.M. Isnawan, SE,MPH
Direktur Bid. Kepegawaian & Keuangan	drg Hj Pipiet Setyaningsih Sp Irth MPH
Direktur Operasional RS PKU Yogya Unit II	dr H Ahmad Faesol Sp Rad MKes.
Direktur Bid. Pelayanan Medik	dr H Muhammad Komarudin Sp A.,M.Kes
Direktur Bid. Penunjang Medik	dr H Adnan Abdullah Sp THT KLM
Direktur Bid. Pendidikan dan Penelitian	dr Ekorini Listyowati Cholid Santoso MMR.

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PKU Muhammadiyah Yogyakarta



Dari struktur organisasi di atas, maka dapat disusun *job description* masing-masing jabatan di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. *Job description* adalah sebagai berikut :

1. Wewenang

Memobilisasi komunikasi korporat baik dilingkungan internal rumah sakit maupun eksternal rumah sakit

2. Perencanaan

- Membuat konsep pekerjaan komunikasi korporat
- Menyusun rencana operasional eksternal pekerjaan berdasarkan grand design yang telah ditentukan secara sistimatis, kooordinasi, terjadwal, berkelanjutan, termonitor dan terevaluasi
- Menyiapkan sistem dan fasilitas kerja yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan eksekusi pekerjaan komunikasi korporat.

3. Operasional

- Memimpin eksekusi pelaksanaan tiap-tiap pekerjaan
- Koordinasi dengan pihak-pihak terkait internal/elsternal rumah sakit dalam pelaksanaan eksekusi pekerjaan

4. Pengawasan dan evaluasi penilaian

Pengawasan (pembimbingan dan pembinaan) terhadap kinerja staf komunikasi korporat.

5. Uraian tugas detail

Sedangkan indikator keberhasilan adalah sebagai berikut

- a. Terselenggaranya komunikasi kehumasan dan terdaptanya suasana lingkungan yang komunikatif, informatif, produktif, dan bermutu untuk mewujudkan pelayanan prima
- b. Terciptanya pelayanan dan loyalitas masyarakat kepada pelayanan RS
- c. Rasio positif pemberitaan media dengan membandingkan frekuensi antara jumlah pemberitaan positif dan negatif

Sedangkan target kerja adalah sebagai berikut

- a. Meningkatkan angka kepuasan pelanggan
- b. Tepatnya jadwal pelaksanaan pekerjaan
- c. Kesempurnaan masing-masing pekerjaan dan terselesaikannya pekerjaan dengan baik tanpa menyisakan masalah yang tidak terselesaikan

D. Fasilitas PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Keberadaan fasilitas umum ini sangat membantu bagi pasien, keluarga pasien dan karyawan selama berada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun ketersediaan fasilitas pelayanan umum yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, antara lain :

- **Parkir**

Area parkir Rumah Sakit berlokasi di depan Gedung Utama dan di sekitar RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

- **Keamanan 24 Jam**

Staff keamanan kami siap menjaga Anda dan keluarga Anda selama 24 jam.

- **Bank**

Bank BNI siap melayani Anda melakukan transaksi finansial. Bank BNI berlokasi di depan instalasi rawat jalan/ poliklinik RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

- **ATM**

- ATM bank Mandiri.

Terletak di depan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

- ATM bank BNI 46

- Terletak di pintu masuk Rumah Sakit.

- **Masjid Asy-Syifa'**

Masjid Asy-Syifa' berada di lantai 2 RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

- **Swalayan**

Swalayan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, berlokasi di lantai 2 Gedung Penetapan Biaya, buka 24 jam.

- **Siaran Televisi**

Berada di semua outlet ruang tunggu di sediakan pesawat televisi.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memberikan berbagai fasilitas yang lengkap untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan. Fasilitas ini disediakan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lengkap dengan kualitas yang terbaik bagi pasien kami.

Ambulans

RS PKU Muhammadiyah menyediakan unit ambulans untuk kebutuhan pasien rujukan, evakuasi kasus gawat darurat, dan menjemput/ mengantar pasien ke dalam atau luar kota.

Khusnul Khotimah

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dalam rangka tugas dakwah dan ibadah, menyebarkan dan mengamalkan tuntunan Rasulullah dan membantu mengurangi beban masyarakat yang sebagian karena keterbatasan kemampuan, tempat dan sebagainya, mendirikan pelayanan rukhi jenazah yang dilakukan sesuai tuntunan Rasulullah menurut faham Muhammadiyah dengan nama "**Khusnul Khotimah**".

E. PENELITIAN TERDAHULU

Estiningsih dan Hariyanti (2001) meneliti mengenai Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). Hasil penelitian membuktikan variabel CRM yang terdiri dari orang, proses, dan Teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien

Prasmana dan Rastini (2010) meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. Hasil penelitian membuktikan

- (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas,
- (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dan (3) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Budiarso dan Irwiansyah (2008) meneliti mengenai Analisis Fitur CRM Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada *Framework Of Dynamic CRM* Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi FKUI - RSCM Jakarta. Hasil penelitian ini membuktikan untuk mendapatkan fitur-fitur CRM yang tepat di suatu organisasi, secara khusus untuk sebuah rumah sakit, perlu untuk dilakukan analisis yang menyeluruh dengan melakukan serangkaian kegiatan sebagai berikut:

- (a) Melihat masalah-masalah yang dihadapi oleh pasien terhadap bentuk pelayanan.
- (b) Infrastruktur pendukung pelayanan untuk customer (tempat, fasilitas, kenyamanan)
- (c) Menyimpulkan tujuan dari pelayanan kepada beberapa indikator; (d) Memetakan ke dalam 3 Fase *Framework of Dynamic CRM* (Acquiring-Retain- Expansion)
- (e) Mengembangkan fitur-fitur CRM dengan menggunakan beberapa strategi (SWOT untuk analisis Case Study, Matriks untuk mendapatkan fitur-fitur CRM yang diperlukan). Selanjutnya untuk menyusun *Software Requirement Specification* (SRS) yang sesuai dengan fitur – fitur tersebut, perlu ditetapkan aktor - aktor yang berinteraksi dengan sistem (a.l. *marketing officer, customer service officer, billing system, supporting system, administration officer, manager, dll*) Untuk penelitian mendatang, beberapa butir perhatian dapat penulis sarankan sebagai berikut:

- (a) melakukan penetapan terhadap fitur - fitur CRM pada studi kasus lain yang hampir serupa dengan Departemen Obstetri & Ginekologi FKUI-RSCM dapat mengembangkan

bentuk CRM dari *Framework of Dynamic CRM*

(b) membangun loyalitas Pasien di Rumah Sakit Instansi Pemerintah, peningkatan profesionalisme SDM amatlah penting karena terkadang beberapa fitur-fitur CRM tidak dapat berjalan tanpa profesionalisme kerja.