

## BAB II

### DESKRIPSI UMUM PERUSAHAAN

#### A. Deskripsi Tempat Penelitian

Kesehatan menjadi sebuah isu yang sangat kontemporer di dunia. Termasuk Indonesia yang masuk dalam iklim zona tropis. Berbagai gejala penyakit dan isu kesehatan bagi masyarakat yang hidup di wilayah tropis sangat beragam baik penyakit yang ditangani secara umum maupun khusus melalui dokter atau ahli kesehatan yang kompeten di bidangnya.

Melihat kondisi dunia medis dan ilmu kedokteran yang semakin maju dan ditunjang berbagai teknologi kesehatan yang canggih. Hal ini membuat banyak rumah sakit mulai berbenah diri baik dari segi kualitas maupun kuantitas di bidang layanan kesehatan dan fasilitas. Tujuannya agar memperoleh citra, eksistensi, dan mendapatkan profit usahanya.

Rumah Sakit Happy Land Medical Centre (RS. Happy Land) merupakan salah satu rumah sakit terkemuka dan aktif membuka layanan kesehatan secara umum dan berstandar internasional. Dirancang menggunakan konsep '*boutique hospital*' yang memiliki keunikan dalam perawatan medis yang memadukan pengobatan timur dan barat. RS. Happy Land mengedepankan pelayanan personal dan profesional sehingga pasien merasa selayaknya di rumahnya sendiri.

RS. Happy Land mempunyai pelayanan yang unggul disertai pengetahuan yang luas di bidang kesehatan. Didirikan oleh seorang wirausahawan yang lahir di

Korea; Mr. Keun-Won Jang. RS. Happy Land menjadi pusat layanan kesehatan terkemuka di Yogyakarta, yang merupakan Kota pariwisata terkenal di Indonesia. RS. Happy Land menjalankan misi untuk mengembangkan budaya pelayanan yang mengutamakan kualitas dan berbasis kepuasan klien. Didukung dengan tenaga kesehatan yang professional, terampil, cerdas, dan terpercaya serta dukungan tim dokter yang berbekal komitmen, semangat, dan dedikasi yang tinggi. Rumah sakit Happy Land hadir sebagai alternatif pelayanan kesehatan yang berkualitas.

RS. Happy Land ditunjang peralatan kedokteran yang canggih dan modern, menjadikan barometer rumah sakit umum di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang bertaraf Internasional. Selain daripada itu, RS. Happy Land mendapat dukungan dari Poliklinik yang mempunyai program unggulan antara lain : *Laser vaginal rejuvenation* ( teknologi peremajaan vagina melalui prosedur laser ), program ingin punya anak, Program tumbuh kembang anak, penanganan / periksa menopause, Klinik obesitas, program penanganan alergi, Klinik kecantikan dan pemeriksaan dengan peralatan USG 3D.

RS. Happy Land memadukan unsur kedokteran dan kesehatan timur dan barat. Kesehatan atau pengobatan medis ala timur (*oriental medical*) menjadi ciri khas dan keunikan bagi rumah sakit Happy Land. *Oriental medical* seperti akupuntur dan pijat refleksi merupakan daya tarik tersendiri, karena masalah ini belum banyak ditangani secara khusus oleh poliklinik yang ada. Hal ini merupakan terobosan tersendiri di dalam pelayanan kesehatan dalam satu sistem yang terpadu. Sedangkan untuk pengobatan medis barat (*western medical*), layanan kesehatan yang disediakan adalah

*Laser Vaginal Rejuvenation* (memperbaiki atau meremajakan vagina), *Hypnobirthing* (Melahirkan tanpa rasa sakit), dan sebagainya.

## B. Logo Rumah Sakit



## C. Visi dan Misi Rumah Sakit

### a. Visi Rumah Sakit

Menjadi rumah sakit dengan kualitas pelayanan prima dengan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan konsumen internal maupun eksternal

### b. Misi Rumah Sakit

Memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat

Merawat pasien sesuai dengan standar kualitas medik tertinggi

c. Kebijakan Rumah Sakit

Rumah sakit Happy Land Medical Centre berkomitmen untuk melayani pelanggan secara personal, ramah, dan professional

d. Motto

1. *Serving your better*
2. *Premium five star boutique hospital*
3. *Five star hospital*
4. *The boutique hospital*
5. *International boutique hospital*

**D. Jenis Pelayanan Rumah Sakit**

a. Kebidanan dan kandungan :

1. Konsultasi kesehatan anak dan remaja
2. Pelayanan kesehatan reproduksi remaja
3. Pelayanan pra-nikah / pra-kehamilan
4. Pelayanan reproduksi keluarga
5. Pelayanan pasangan ingin punya anak
6. Pelayanan ibu hamil
7. Pelayanan ibu post partus / nifas / menyusui
8. Pelayanan keluarga berencana / kontrasepsi
9. Pelayanan ginekolog dan onkologi

10. Pelayanan wanita lansia

b. Kesehatan anak

1. Kesehatan umum anak
2. Tumbuh kembang anak
3. Asthma, alergi, tes kulit, dan tes fungsi paru
4. Imunisasi dasar : BCG, DPT, Hepatitis B, Polio, campak
5. Imunisasi lanjut : MMR, HIB, DPaT, Varcella, Typhoid, Influenza, pneumococcus, dll
6. Imunisasi untuk bepergian : Meningococcus, Rabies, Cholera, Yellow fever, dll.

c. Penyakit dalam

1. Pengobatan dalam umum
2. Penyakit jantung dan pembuluh darah
3. Alergi dan imunologi
4. Kelainan darah
5. Diabettus milletus dan penyakit endokrin lainnya
6. Ginjal dan hipertensi
7. Asma dan penyakit paru
8. Penyakit rheumatic
9. Saluran cerna
10. Liver
11. Usia lanjut / geriatric

- d. Kulit dan kelamin
  - 1. Penyakit kulit
  - 2. Kosmetik medis
  - 3. Penyakit kelamin
- e. Telinga, hidung, dan tenggorokan
  - 1. THT umum
  - 2. Klinik alergi
  - 3. Audiologi – vestibular
  - 4. Functional endoscopic sinus surgery
- f. Pelayanan dokter gigi
  - 1. Kecantikan gigi
  - 2. Perawatan gigi dengan laser
  - 3. Crown porselin
  - 4. Gigi palsu
  - 5. Perawatan TMJ
  - 6. Implant gigi
  - 7. Perawatan ortodontik (merapikan gigi)
  - 8. Perawatan gusi
  - 9. Perawatan gusi anak
  - 10. Bedah mulut
  - 11. Protesis maxilio facial
  - 12. Perawatan endodontic

- g. Pelayanan oriental medicine
  - 1. Akupunktur
  - 2. Pijat refleksi
- h. Pelayanan gizi
  - 1. Gizi pada waktu sakit
  - 2. Gizi pada obesitas
  - 3. Gizi pada anak yang kesulitan makan
  - 4. Gizi pada ibu hamil dan menyusui
  - 5. Gizi pada usia lanjut
  - 6. Pengaturan diet
  - 7. Gizi dan hubungannya dengan aktivitas serta kebugaran
- i. Pelayanan psikologi
  - 1. Konseling anak
  - 2. Konseling tumbuh kembang remaja
  - 3. Konseling dewasa
  - 4. Tes bakat
  - 5. Tes kepribadian
  - 6. Terapi bermain terapi keluarga dan terapi kelompok
  - 7. Tes intelegensia
  - 8. Tes seleksi karyawan perusahaan

- j. Rehabilitasi medik
  - 1. Fisioterapi
  - 2. Pijat bayi
- k. Produk Unggulan
  - 1. LVR ( peremajaan vagina )
  - 2. Hemodialisis
  - 3. Tumbuh kembang anak
  - 4. Diabetes centre
  - 5. Rheumatic centre
  - 6. Kelas antenatal
  - 7. Hypnobirthing
  - 8. Senam hamil
- l. Penunjang Medis
  - 1. Pemeriksaan lengkap laboratorium
  - 2. Farmasi 24 jam
  - 3. Program pelayanan pranikah
  - 4. Pelayanan vaksinasi TT
  - 5. Skrining kehamilan dengan USG 3D
  - 6. Program sebelum dan sesudah persalinan
  - 7. Paket dokumentasi janin
  - 8. *Home care* ( sementara khusus penyakit dalam dan lansia )
  - 9. Penanganan obesitas terpadu



10. Audiometri
  11. Kardiotokografi
  12. PH meter
  13. Sebumeter
  14. Corneometer
  15. Micro skin dermabrator
- m. fasilitas
1. Laboratorium
  2. Radiologi
  3. Panoramic
  4. UGD 24 jam
  5. Ruang operasi
  6. Ruang bersalin
  7. Rawat inap
  8. *Beauty center*
  9. Ruang seminar
  10. Kantin
  11. Mushala
  12. Hot spot area
- h. Tarif dan fasilitas Kamar Rawat Inap
1. VVIP : Rp. 900.000
- Fasilitas : 1 bed pasien, 1 kamar mandi, 1 bed penunggu, TV,

Kulkas, AC, 1 sofa, telpon, pantry, guest room.

2. VIP : Rp. 450.000

Fasilitas : 1 bed pasien, 1 kamar mandi, 2 sofa, TV, kulkas, AC, telpon.

3. Utama A : Rp. 325.000

Fasilitas : 1 bed pasien, 1 kamar mandi, sofa, TV, kulkas, AC, balkon, telpon.

4. Utama B : Rp. 275.000

Fasilitas : 1 bed pasien, 1 kamar mandi, sofa, TV, AC, kulkas, telpon.

5. Utama C : Rp. 230.000

Fasilitas : bed pasien, 1 kamar mandi, sofa, TV, AC, telpon.

6. Standard : Rp. 100.000

Fasilitas : 2 bed pasien, 2 kamar mandi, TV, AC, telpon.

i. Daftar Asuransi

1.) Daftar Asuransi dan Perusahaan yang bekerjasama dengan RS

Happy Land

a. Asuransi Bringin

Life

b. Asuransi Lippo

General

c. Asuransi Sinar Mas

d. Asuransi Blue Dot

e. Asuransi Relife

f. Asuransi BNI Life

- g. Asuransi AIA  
Medika
- h. Asuransi AAI  
n. Asuransi Wana
- i. Asuransi SOS  
Artha Life
- International
- o. Asuransi Bumi Putra
- j. Asuransi Mega Life  
p. Asuransi AXA Life
- k. Asuransi CIU  
q. Asuransi Manulife
- l. Asuransi Astra  
r. Asuransi Bumida
- Buana
- s. Asuransi Panin Life
- m. Asuransi Ad

2.) Daftar Asuransi Mitra AdMedika

- a. Asuransi Manulife
- b. Asuransi Allianz
- c. Asuransi Jiwa  
Recapital
- d. Asuransi Pacific
- e. Asuransi Bakrie  
Life
- f. Asuransi Reliance
- g. Asuransi AXA  
Financial
- h. Asuransi Medipro  
Advice
- i. Asuransi Abda

3.) Daftar Asuransi dan Perusahaan yang dapat dijamin melalui International SOS

- |                                   |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| a. Asuransi AIU                   | h. Asuransi Pasific             |
| b. Asuransi Winter<br>Thur Life   | i. Asuransi Artha<br>Graha      |
| c. Asuransi Jiwa MAA              | j. PT. Mattel Indonesia         |
| d. Asuransi Dayin<br>Mitra        | k. PT. Cifor                    |
| e. Asuransi Jiwa Great<br>Eastern | l. PT. Hero Inti Putra          |
| f. Asuransi Raksa<br>Pratikara    | m. PT. Freeport<br>Indonesia    |
| g. Asuransi Prudential            | n. PT. Newmont Nusa<br>Tenggara |

4.) Semua Asuransi yang dijamin Asuransi Blue Dot

- |                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| a. Bank Indonesia | g. PD. Tarumartani          |
| b. PT. Unilever   | h. FIF                      |
| c. Quality Hotel  | i. PT. Fajar Mekar<br>Indah |
| d. Astra Honda    | (Pensiunan BI)              |
| e. Astra Daihatsu |                             |
| f. Carrefour      |                             |

**E. Struktur Organisasi RS.Happy Land**

1. **Direktur** : Dr. Sigit Riyarto M.Kes
2. **Wakil Direktur** : Dr. Robert
  
3. **Manajemen Operasional dan SDM** : Sarwestu Widyawan
4. **Assisten Manajer** : Harminto
5. **Administrasi Umum** : Myra Dwi Harjanto
  - a. **Personalia / HRD** : Novi Arina, Myra Dwi H
  - b. **Sekretaris** : A. Widy Herawati
6. **Logistik** : Y Dwi Joko Waskito
  - a. **Pengadaan** : Widi Dharmawanti
  - b. **Gudang** : Wahono
7. **Marketing** : R.A. Astridyastuti
  - a. **CS / Sales Promotion** : Ajeng, Wira, Wiwid
  - b. **Operator** : Puji Suswati
  - c. **Beauty center** : Ismijaji Damayani
8. **Rumah Tangga** : Agus S. Wahyu
  - a. **Security** : Ngudi Siswono
  - b. **Maintenance dan kendaraan** : Agus S. Wahyu
9. **Rekam Medis** : Totok Sundoro

- a. Pendaftaran : Irma Yulianti
- 10. Sanitasi : Suryadi
  - a. OB / Kurir / C. service / gardening : Surojo
- 11. **Manajer Keuangan** : Th. Rina Christina
  - a. Keuangan : MG. Trianasari
  - b. Akuntansi : Medi Satria
  - c. Billing : Lusia N.
- 12. **Manajer Pengembangan STI** : Zakky Sulistyawan
  - a. Perencanaan : -
  - b. TI : Budi Santoso
- 13. **Manajer Keperawatan** : -

Adapun Tugas dari masing-masing Divisi adalah sebagai berikut :

**1. Direktur**

- a. Memimpin dan mengelola institusi sehingga tercapai tujuan institusi.
- b. Melakukan perencanaan rumah sakit baik dari jangka panjang, pendek dan menengah.

- c. Bertanggung jawab terhadap operasional institusi terutama dalam hubungan dengan pihak ekstern.
- d. Bertanggung jawab pada rapat internal institusi.
- e. Merumuskan dan mengusulkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan manajemen rumah sakit untuk masa yang akan datang.
- f. Memiliki orientasi pada strategi bisnis rumah sakit.
- g. Mengawasi dan melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal.

## 2. Wakil Direktur

- a. Mewakili direktur utama apabila direktur berhalangan hadir pada saat rapat.
- b. Membantu direktur melakukan *strategic planning*.
- c. Membantu direktur utama dalam mengelola rumah sakit sehingga tercapai tujuan rumah sakit.
- d. Bertanggung jawab terhadap operasional rumah sakit, khususnya dalam hubungan dengan pihak internal.
- e. Membantu Direktur menentukan kebijakan rumah sakit yang dikelola.

## 3. Manajer Operasional dan SDM

- a. Menciptakan efektifitas kerja SDM.
- b. Memenuhi kebutuhan internal perusahaan.

- c. Mengontrol setiap kegiatan – kegiatan operasional yang terjadi di RS. Happy Land.
  - d. Mengontrol setiap unit-unit fungsional rumah sakit.
  - e. Mengimplementasikan setiap strategi yang dibuat oleh manajemen puncak.
4. Asisten manajer Bidang Marketing, *customer service*, dan pelayanan
- a. Membantu manajer operasional merumuskan masalah manajerial RS. Happy Land.
  - b. Turut memberikan masukan pada Unit *Marketing, customer service*, dan pelayanan RS. Happy Land.
  - c. Membina hubungan baik dengan divisi-divisi yang lain.
5. Administrasi
- a. Membuat rekap data bulanan dari instalasi.
  - b. Membantu tugas direksi dan karyawan dalam bidang administrasi dan penulisan.
  - c. Mendokumentasi surat-surat dan menginformasikan kepada pengirim.
6. Personalia / HRD
- a. Bertanggungjawab pada aspek personalia / pengembangan SDM dan kepegawaian rumah sakit.
  - b. Menilai kinerja karyawan.
  - c. Mendorong kerja karyawan.



- d. Urusan kesejahteraan karyawan (gaji dan tunjangan).
  - e. Kenaikan pangkat
  - f. Pendidikan-latihan
  - g. Urusan kesejahteraan yang lain.
7. Sekretaris
- a. Menjadi seorang notulen dalam rapat.
  - b. Mencatat dan merekap dokumen-dokumen mengenai organisasi RS.  
Happy Land.
  - c. Mendata pegawai.
  - d. Mengatur jadwal rapat.
8. Logistik
- a. Mengatur persediaan logistik rumah sakit.
  - b. Mencatat dan merekap persediaan dan pengeluaran logistik.
9. Pengadaan
- a. Melaporkan kebutuhan pengadaan barang yang diperlukan untuk rumah sakit.
  - b. Bertanggungjawab dalam hal manajemen barang.
10. Gudang
- a. Bertanggungjawab dalam hal kebersihan dan keamanan gudang.
  - b. Mengontrol dan mengawasi barang-barang dan isi gudang.

11. *Marketing* bertugas :

- a. Menjalin hubungan internal dengan pihak dokter, farmasi, pasien, maupun relasi - relasi yang datang ke RS. Happy Land.
- b. Menjalin hubungan eksternal dengan rumah sakit-rumah sakit baik di dalam maupun di luar negeri (RS. Siloam Gleanagles Singapore, West Neo Medicine Hospital Korea, Rumah Sakit dan pusat kesehatan di Malaysia).
- c. *Handling complain* apabila ada pengaduan atau keberatan dari pihak yang memiliki kaitan dengan RS. Happy Land
- d. Mengenalkan produk-produk RS. Happy Land kepada dokter dan pasien / *customer*
- e. Merekap angket, keluhan, dan *guest comment* dari pelanggan
- f. Mengadakan *event* (*talkshow*, seminar, *workshop*, pengobatan gratis, dsb)

11. *Marketing officer / Customer Service*

- a. Menanggapi dan menyalami telpon
- b. Menerangkan kepada pelanggan perihal produk layanan kesehatan, fasilitas, penerangan harga / tarif, dokter, menunjukkan atau mengantar langsung pasien / *customer* untuk melihat kamar dan fasilitas yang disediakan, dsb.
- c. Mengurus daftar, tanggal, dan waktu penyelenggaraan *event* serta menghubungi dan konfirmasi narasumber atau dokter.

- d. Menanggapi dan melaksanakan pesan dokter.
- e. Menjalini relasi / kerjasama dengan pihak luar (asuransi, perusahaan, dokter sejawat, Perkumpulan, salon, sponsor dll).
- f. Mengenalkan produk - produk RS. Happy Land kepada pihak luar.
- g. Mengadakan pembuatan media2 promosi (brosur, *leaflet*, totem, sticker, penunjuk arah dll).

## 12. Operator

- a. Mengangkat dan menghubungi telpon pelanggan.
- b. Rujukan rumah sakit.
- c. Penerangan / informasi tarif mengenai produk layanan kesehatan dan dokter.
- d. Surat menyurat.
- e. Merekap data mengenai riwayat medik pasien yang pernah berobat di RS. happy Land.
- f. Hubungan antar rumah sakit dan *customer*.
- g. Permintaan *customer*.
- h. Menulis memo atau kegiatan.
- i. Hubungan relasi dan telpon bidan, Hotel, taksi, hubungan antar rumah sakit.
- j. Komunikasi antar semua divisi / departement / dokter.

13. *Beauty centre*
  - a. Melayani aktivitas kecantikan dari organ kepala, tubuh, hingga kaki semisal : *creambath, facial, manicure / pedicure, massage*, dsb.
14. Rumah Tangga
  - a. Bertanggungjawab dalam urusan rumah tangga rumah sakit seperti belanja dan administrasi.
  - b. Bertanggungjawab dalam pengeluaran kas kebutuhan rumah tangga RS. Happy Land.
  - c. Melaporkan kebutuhan-kebutuhan rumah tangga kepada manajemen rumah sakit.
15. Security
  - a. Menjaga area baik pos depan area gedung maupun pos area dalam gedung.
  - b. Mengontrol keamanan, kerapian, dan kebersihan area rumah sakit.
16. *Maintenance* dan kendaraan
  - a. Membantu melayani kebutuhan barang-barang yang diperlukan setiap unit di RS. Happy Land.
  - b. Mengecek kondisi kendaraan / aset RS. Happy Land.
  - c. Memelihara aset dan fasilitas penunjang rumah sakit.
17. Rekam Medis
  - a. Bertanggungjawab dalam manajemen operasional unit rekam medis.

- b. Mendata dan menyimpan riwayat kesehatan pasien yang pernah berobat di RS. happy Land.

**18. Pendaftaran**

- a. Mendata pasien yang masuk ke RS. Happy Land.
- b. Mengangkat telepon dan memberian informasi mengenai praktek dokter.
- c. Melayani *customer* dengan ramah dan menunjukkan perhatian..

**19. Sanitasi**

- a. Bertanggungjawab atas semua aspek kebersihan RS. Happy Land.

**20. OB / Kurir / Cleaning Service/ pekarya**

- a. Menyapu, mengepel, serta merawat semua ruangan RS. Happy Land.
- b. Mengumpulkan sampah dari tempat-tempatnya.
- c. Mengelola limbah rumah sakit.
- d. Melaporkan kebutuhan alat kebersihan yang diperlukan.

**21. Manajer Keuangan**

- a. Mengelola keuangan secara keseluruhan.
- b. Membuat dan memutuskan mengenai usulan tarif dan berkonsultasi kepada dokter dan direktur.
- c. Melaksanakan rekap keuangan.

**22. Keuangan**

- a. Laporan kas masuk dan kas keluar.
- b. Mengatur pemasukan dan pengeluaran.

**23. Akuntansi**

- a. Membuat neraca laba rugi.
- b. Merekap pengeluaran 1 tahun dan membuat rencana anggaran.
- c. Menghitung semua jasa dan tindakan medis secara detail.
- d. Tutup buku akhir bulan.

**24. Manajer pengembangan STI**

- a. Mengelola aspek piranti dan teknologi rumah sakit.
- b. Membuat usulan dan anggaran mengenai perlengkapan IT rumah sakit.
- c. Memperbaiki alat-alat dan teknologi penunjang.

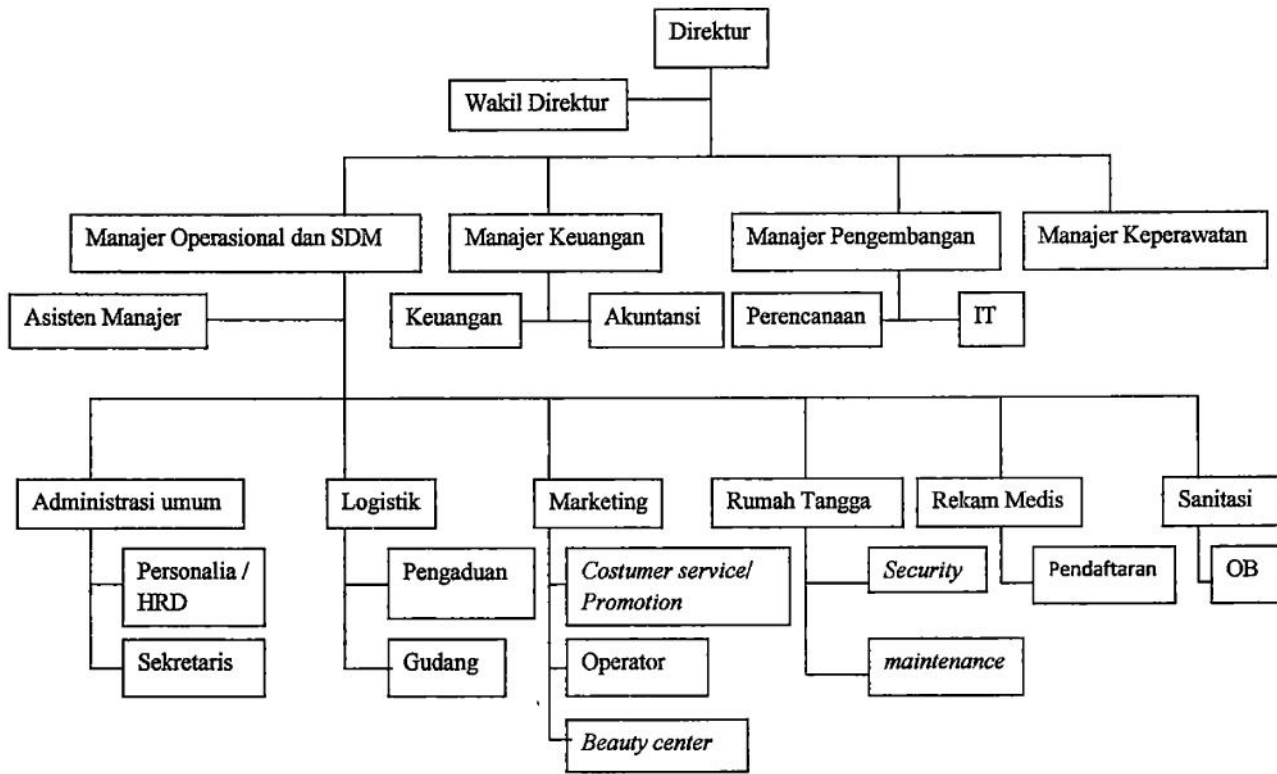
**25. IT**

- a. Mengelola sistem informasi rumah sakit.
- b. Membantu kelancaran dan perbaikan IT support dan program.

**26. Manajer keperawatan**

- a. Bertanggungjawab atas aspek manajerial keperawatan.
- b. Memberikan usulan mengenai manajemen keperawatan.

**Struktur Organisasi RS. Happy Land Medical Centre Yogyakarta**



Sumber : Kepala Unit Marketing RS. Happy Land Medical Centre Yogyakarta