



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM

JAKARTA EYE CENTER CORPORATE

2.1 Profil Jakarta Eye Center

Sebelum menjadi Jakarta Eye Center (JEC), dahulunya JEC bernama Klinik Mata Jakarta yang didirikan pada 1 Februari 1984 oleh empat dokter spesialis mata yaitu (Alm) Djoko Sarawono, MD; Darwan M Purba, MD; (Alm) Prof. Istiantoro, MD dan Bondan Hariono, MD.

Awalnya Klinik Mata Jakarta (KMJ) berlokasi di daerah Menteng dengan dilengkapi fasilitas tiga ruang periksa dan satu kamar bedah. Pada tahun 1987, KMJ berpindah lokasi di jalan Garut no 4 Menteng dengan peningkatan dua kamar bedah.

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat dan pelayanan mata menjadikan KMJ untuk berpindah lokasi lagi ke gedung yang lebih besar di jalan Cik Ditiro 46 Menteng sekaligus mengubah namanya menjadi JEC @ Menteng dengan fasilitas rumah sakit khusus mata. JEC terus meningkatkan reputasinya dalam menjaga tingkat kualitas layanan melalui sumber daya manusia dan teknologi yang canggih. Kerjasama antara dokter dan staf yang menjadi hal yang penting dalam mencapai standar yang baik.

JEC memiliki konsep "*One Stop Service*" di mana semua masalah mata terkait dapat diobati tanpa merujuk ke rumah sakit lain. Hal ini dimungkinkan karena perawatan mata yang JEC tawarkan didasarkan pada terapi yang paling canggih dan didukung oleh dokter yang ahli dalam bidangnya. Tujuh *service* subspecialis mata di JEC yaitu :

1. *Refractive Surgery Service* (Cataract, LASIK, and Cornea)
 - a. *Cataract*: Sekitar 6.000 pasien /tahun telah melakukan operasi katarak di JEC. Operasi dilengkapi dengan "*operating theater*"

dengan monitor yang canggih yang didukung dengan teknologi mata modern. Operasi katarak dilakukan dengan teknik *phacoemulsification* yang tidak menimbulkan bekas jahitan

- b. Lasik: JEC merupakan pelopor operasi Lasik di Indonesia dan semenjak tahun 1997 sudah melakukan lebih dari 24.000 operasi lasik. JEC juga pelopor *All Laser Lasik* (lasik tanpa pisau) dan *Presby Lasik* (kondisi dimana hilangnya ketajaman dalam penglihatan dekat). JEC miliki cakupan yang lengkap mengenai teknologi Lasik dari *Mikrokeratomr Lasik (M-LASIK)*, *Intralase Lasik (I-LASIK)*, *Ziemer Lasik (Z-LASIK)* dan yang paling terbaru adalah *Femtosecond Laser (6D-Z LASIK)*.
- c. *Cornea*: JEC merupakan rumah sakit mata pertama di Indonesia yang menggunakan teknologi laser dalam operasi transplant kornea.
Tipe dari operasi Keratoplasty:
 - *Penetrating Keratoplasty*: operasi *full* pada kornea mata yang didonorkan.
 - *Lamelar Keratoplasty*: operasi yang menggantikan lapisan kornea mata yang bermasalah .

2. *Retina Service*

JEC menawarkan “*one stop service*” Retina dimana menawarkan pengobatan secara komprehensif untuk seluruh penyakit yang terkait dengan retina.

3. *Glaucoma Service*

Glaucoma merupakan penyakit mata ke-2 teratas yang dapat menyebabkan kebutaan, disebut juga dengan “*silent thief of shight*”. Diagnosa dan pengobatan yang cepat dapat mengurangi kerusakan mata (hingga mencapai buta).

Layanan glaucoma yang ditawarkan JEC lebih kepada *ophthalmologists* yang menyangkut area *Glaucoma Implant*, *Glaucoma Juvenile*, dan *Glaucoma Congenital*.

4. *Contact Lens Service*

JEC menyediakan tipe-tipe *contact lens* yaitu: *Rigid Gas Permeable, Disposable Soft Contact Lens, Regular and Colored Contact Lens*. JEC juga memberikan edukasi kepada para pasien mengenai cara menggunakan *contact lens* yang baik dan juga pasien akan diberikan pilihan *contact lens* terbaik sesuai dengan kebutuhan pasien.

5. *Diabetic Service*

Diabetes dapat berpengaruh pada mata karena diabetes dapat mempengaruhi pembuluh darah pada mata sehingga dapat mempengaruhi penglihatan. JEC menawarkan *Diabetic service* mulai dari pencegahan, diagnosa, dan perawatan mata yang bermasalah yang didukung oleh dokter mata dan *internist*.

6. *Oculoplasty Service*

JEC menyediakan *Oculoplasty service* dimana ingin meningkatkan penampilan mata yang ideal sesuai dengan struktur dan proporsi yang baik, seperti pembuatan kelopak mata, struktur disekitar mata, dan lain-lain.

Oculoplasty service menggunakan teknik *Kelman Radiofrequency* untuk meminimalisir pendarahan dengan penyembuhan yang singkat dimana semua ini untuk meningkatkan penampilan dan kenyamanan.

7. *Children Eye Care*

Pelayanan ini menawarkan berbagai macam perawatan mata anak seperti *amblyopia, strabismus, cataract bawaan, glaucoma bawaan, pediatric glaucoma, tumor, retina* yang bermasalah, *pediatric ocular reconstructive, low vision* dan berbagai masalah mata yang memerlukan perawatan dalam jangka panjang. JEC juga menyediakan dokter untuk anak dan psikologis.

JEC juga menyediakan fasilitas rawat inap dimana memudahkan pasien untuk cepat pulih dari tindakan operasi yang dilakukan, terdiri dari

ruang *VVIP Inpatient Room*, *VIP Inpatient Room*, *JEC Class 1 Inpatient Room*, *JEC Class 2 Inpatient Room*, dan *JEC Class 3 Inpatient Room*.

Komitmen JEC dalam menyediakan layanan premium yang berfokus pada keamanan dan kualitas pasien, dibuktikan dengan membuka pusat mata di Kedoya. JEC @ Kedoya memiliki konsep rumah sakit dengan pelayanan hotel berkelas dan merupakan rumah sakit pertama di Indonesia dengan konsep "*green building*", dimana JEC mengedepankan penghematan energi dan konsep hijau. Hal ini menjadikan bukti bahwa JEC memiliki komitmen untuk berpartisipasi tidak hanya dalam memberikan pendidikan kesehatan dan perawatan mata berkelas internasional, tetapi juga berkontribusi dalam pengurangan pemanasan global.

Baik JEC @ Menteng dan JEC @ Kedoya telah mencapai akreditasi nasional oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan prestasi tertinggi (bintang lima) dan sekarang JEC @ Kedoya telah mencapai akreditasi dari internasional oleh *Joint Commission International (JCI)* yaitu salah satu lembaga akreditasi kualitas dan keamanan pelayanan kesehatan yang berpusat di Amerika Serikat yang paling disegani.

Pengalaman dan keahlian JEC dalam perawatan kesehatan mata menjadikan JEC sebagai pelopor dalam pembentukan Asosiasi ASEAN Rumah Sakit Mata (AAEH); sebuah organisasi yang bekerja sama antara rumah sakit mata di kawasan Asia Tenggara sehingga menjadikan ASEAN sebagai pusat dalam layanan kesehatan mata yang terbaik di dunia melalui standar internasional dan hasil klinis yang baik. Selain itu, JEC juga merupakan anggota dari *World Association of Eye Hospitals (WAEH)*.

Beberapa prestasi yang telah didapatkan oleh JEC antara lain prestasi yang diberikan oleh MURI bahwa JEC sebagai Sentra LASIK, maksudnya JEC merupakan pusat LASIK pertama di Indonesia sejak tahun 1997 dan juga JEC pelopor dalam operasi katarak dengan sayatan minimal, yang dikenal sebagai *phacoemulsification* sejak tahun 1994, serta dalam bedah

retina dengan bedah mikro atau *Trans Sutureless Vitrectomy* sejak tahun 2006.

2.1.1 Visi, Misi, dan Nilai

Visi JEC

“Optimalisasi Penglihatan dan Kualitas Hidup”

Misi JEC

- Memberikan pelayanan klinis berstandar internasional
- Memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien
- Menerapkan teknologi mutakhir dan terpercaya
- Mengembangkan kompetensi dokter dan staf melalui riset dan pendidikan

Nilai JEC

- Pelayanan dan perawatan yang terbaik untuk pasien
- Organisasi yang terus menerus memperbaiki diri
- Meningkatkan nilai-nilai secara berkesinambungan
- Persatuan berdasarkan prestasi

UMMN

2.1.2 Logo Jakarta Eye Center

Gambar 2.1 Logo Jakarta Eye Center



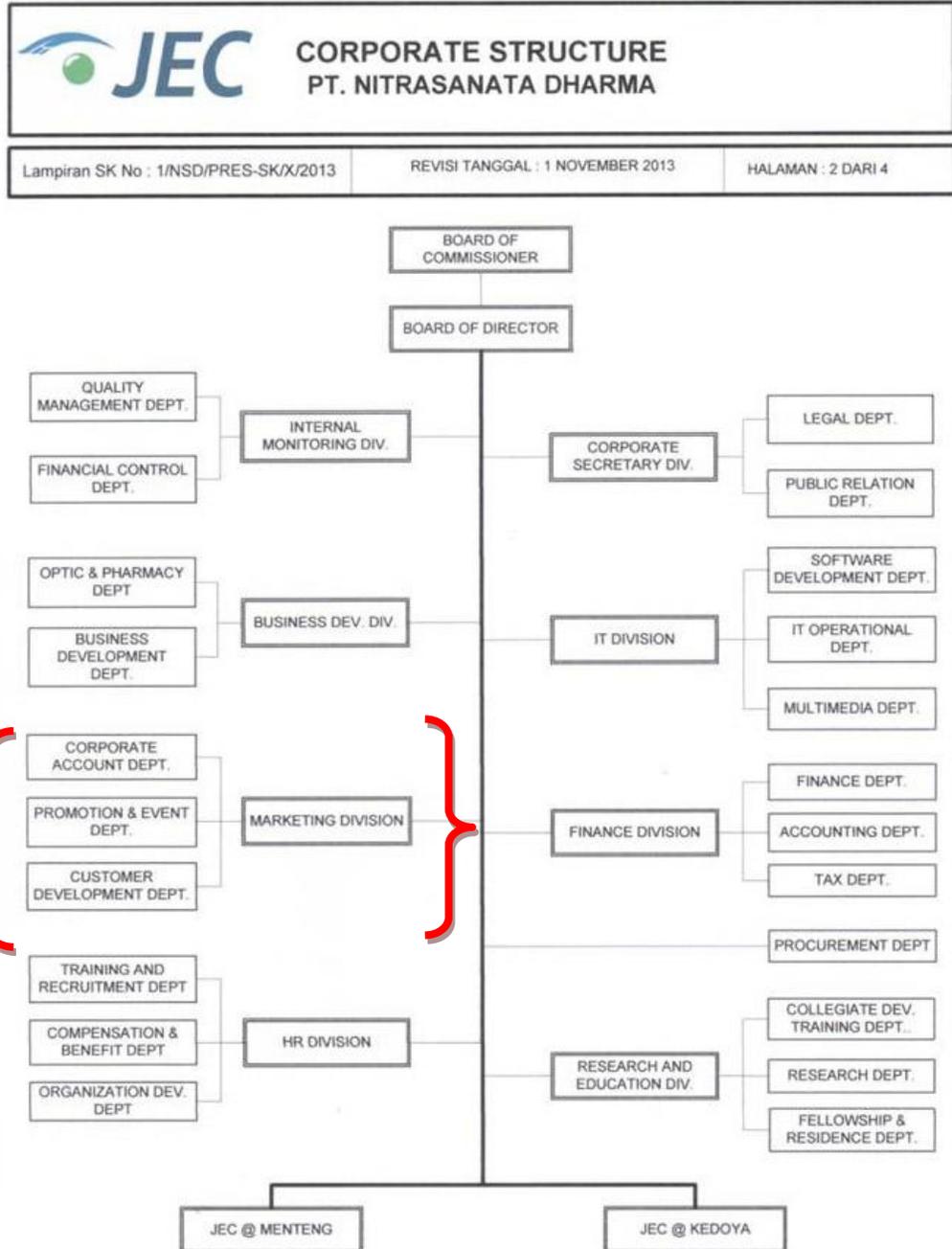
Sumber: Data Perusahaan

- 1. Alis yang berbentuk tangan melambangkan:**
Kepedulian JEC dalam menjaga kesehatan dan memberi perlindungan mata pada masyarakat dengan didukung oleh para dokter spesialis mata yang berpengalaman.
- 2. Lingkaran mata dengan dengan *line putih* melambangkan:**
Seseorang dapat melihat suatu benda karena adanya pantulan cahaya dari benda tersebut yang masuk ke dalam mata.
- 3. Huruf JEC dengan font *italic* melambangkan:**
JEC yang sedang berlari untuk selalu menjadi yang terdepan terutama dengan komitmen JEC untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan mata.
- 4. Warna Biru melambangkan:**
Profesionalitas JEC sebagai rumah sakit mata yang terpercaya dalam memberikan perlindungan pada kesehatan mata.
- 5. Warna Hijau melambangkan:**
Warna yang paling baik untuk penglihatan yang memiliki efek penyembuh.

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

2.2.1 Stuktur Jakarta Eye Center

Table 2.1 Struktur Jakarta Eye Center



Sumber: Data Perusahaan

Divisi *marketing* JEC terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. *Corporate Account Departement*

Departement ini dikenal dengan istilah *Bussiness to Buisiness* (B to B), dimana lebih fokus bekerja sama dengan pihak-pihak lain yang memberikan kontribusi kepada JEC sehingga dapat menguntungkan kedua belah pihak. *Departement* ini mengajak kerja sama pihak asuransi dan perusahaan-perusahaan untuk bekerja sama dalam bidang kesehatan mata, misalnya dengan bekerja sama dengan pihak asuransi maka diharapkan JEC masuk ke dalam daftar rumah sakit yang disediakan asuransi tersebut.

2. *Promotion & Event Departement*

Departement ini dikenal dengan istilah *Bussiness to Customer* (B to C), dimana lebih fokus salah satunya dengan mengadakan atau melakukan kegiatan yang berhubungan langsung dengan konsumen dan *sponsorship* pada kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan mata. *Departement* ini mengadakan kegiatan seminar edukasi pada kampus-kampus; mengadakan publik seminar, ikut serta dalam dalam berbagai bazaar, dan juga mengadakan pameran kesehatan mata di mall.

3. *Customer Development Departement*

Departement ini dikenal dengan istilah *Patient Education Center* (PEC), dimana lebih berhubungan langsung dengan para konsumen yaitu pasien JEC. *Departement* ini menjaga hubungan baik dengan para pasien ketika dalam perawatan maupun ketika sudah selesai melakukan perawatan. Juga dapat ditunjukan kepada calon pasien baru misalnya dengan mengedukasi kepada pasien bahwa untuk operasi katarak jika mematuhi aturan yang baik dan benar maka operasi pun akan berjalan dengan baik. *Departement* ini juga terlibat dalam *call center*, dimana nantinya akan menampung saran, kritik, maupun keluhan sehingga akan diberikannya solusi yang tepat bagi pasien.

STRUKTUR DIVISI MARKETING

