

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

RSUD Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit milik pemerintah yang menjalankan tugas pokok berdasarkan Peraturan Bupati no 5, tahun 2020. Rumah sakit ini berpusat di Kota Singaraja Belahan Utara Pulau Bali, mempunyai luas, 136.588 hektar dan memiliki dua gedung utama yakni Gedung Instalasi Gawat Darurat dan Gedung lama (Poliklinik dan Kantor). Pelayanan rumah sakit melaksanakan urusan pemerintah dalam bidang pelayanan kesehatan perorangan secara PARIPURNA. Pelayanan tersebut terdiri dari penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan pelayanan rujukan, pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat kepada masyarakat.

Masuk pada sejarah terbangunnya RSUD Kabupaten Buleleng yang berdiri pada tahun 1955 dan saat itu hanya merupakan Rumah Sakit Tentara dan pelayanan pasien umum. Berjalan tahun 1959 RSUD Buleleng berpindah tempat menuju area pusat kota yakni jalan Ngurah Rai No.30 dan menandai alih fungsi menjadi RSUD kelas C. Rumah sakit kelas C merupakan rumah sakit dengan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialis dan subspecialis milik KEMENKES (RSUD Kabupaten Buleleng, 2020).

Berlanjut tahun 1997, sesuai dengan surat keputusan Menteri Kesehatan RI No. 476 (20 Mei 1997) RSUD Kabupaten Buleleng ditetapkan sebagai Rumah Sakit tipe B Non Pendidikan. Masuk ke tahun 2000 RSUD Buleleng lulus akreditasi dengan 12 standar pelayanan, dan berhasil melakukan kerjasama perjanjian antara RSUD Kabupaten Buleleng dengan Fakultas Kedokteran UNUD Denpasar serta Fakultas Kedokteran Gigi

Universitas Mahasaraswati Denpasar. Adanya perjanjian ini menjadikan RSUD Kabupaten Buleleng sebagai jaringan Pendidikan kesehatan untuk dokter residen dan dokter muda.

Saat tahun 2017 RSUD Kabupaten Buleleng resmi ditetapkan sebagai Rumah Sakit kelas B Pendidikan sesuai dengan Keputusan Kementerian Kesehatan Nomor: HK.02.02/I0566/2017 mengenai penetapan RSUD Kabupaten Buleleng sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. RSUD Kabupaten Buleleng kembali melaksanakan penilaian akreditasi versi SNARS Ed.1 (Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1) dan telah dinyatakan lulus tingkat PARIPURNA.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng memiliki sebanyak 19 jenis pelayanan rawat jalan (Poliklinik) dan 18 bangsal rawat inap yang mana 2 diantara bangsal tersebut merupakan ruangan untuk penanganan intensif bagi pasien OTG (Orang Tanpa Gejala) dengan gejala berat atau ringan, Salah satu bangsal khusus untuk pasien yang telah terkonfirmasi *Covid-19*. Penetapan rumah sakit Kabupaten Buleleng sebagai rumah sakit tipe B Pendidikan, telah terlaksana bersama beberapa institusi pendidikan yaitu UNUD (Universitas Udayana), UNDIKSHA (Universitas Pendidikan Ganesha), Politeknik Kesehatan Denpasar, Universitas Dhyana Pura, ATRO Bali, Stikes Buleleng, Stikes Bina Usadha Bali, Universitas Panji Sakti Singaraja dan beberapa SMK Kesehatan yang ada provinsi Bali. RSUD Kabupaten Buleleng berhasil menjadi lapangan praktek, dengan ketersediaan pembimbing dan pengajar mata kuliah yang berkaitan dengan kompetensinya.

Tahun 2020, RSUD Buleleng menyelenggarakan hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan terhadap 616 responden. Hasil menyatakan bahwa sebanyak 79% menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit. Sedangkan sebesar 21% menyatakan tidak/kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit.

2.1.1 Filosofi Logo RSUD Kabupaten Buleleng

Berikut merupakan logo Rumah Sakit Kabupaten Buleleng

GAMBAR 1: LOGO RSUD KABUPATEN BULELENG



Sumber : (Pemkab Buleleng, 2019)

Makna Logo RSUD Kabupaten Buleleng.

1. Abjad RSUD dalam satu lingkaran melambangkan keberadaan rumah sakit sangat dibutuhkan untuk menjadi rumah sakit berintegritas akuntabel, jujur dan bersih baik dalam segi pelayanan dan keuangan.
2. Lambang palang hijau di tengah-tengah dengan dasar putih melambangkan dalam rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan dengan tulus dan bersih.
3. Tanda palang hijau dikelilingi lima kelopak bunga putih dengan garis hitam dan putih melambangkan lima sila dari Pancasila dalam kemurnian (putihnya) dan kekuatan (hitamnya) dalam pelayanan tidak ada dalam perbedaan.
4. Segi enam yang berwarna hijau, melambangkan enam segala kekurangan yang terkurung oleh 8 kelopak bunga teratai dengan harapannya tidak akan pernah keluar saat memberikan pelayanan di rumah sakit.
5. Delapan rangkaian kelopak bunga teratai yang saling berikatan melambangkan kerja sama yang kuat diantara manajemen, instalasi, unit-

unit dan bagian-bagian lainnya dalam memajukan rumah sakit yang baik, transparan dan berintegritas.

2.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Kabupaten Buleleng

Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng memiliki Visi untuk menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat dengan pelayanan berkualitas, profesional dan pelayanan berbasis pendidikan. Sedangkan misi dari Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng sebagai berikut.

Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu melalui sumber daya manusia yang profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien.

1. Mewujudkan rumah sakit pendidikan dan membangun kerja sama yang saling menguntungkan dengan instansi pemerintah maupun swasta.
2. Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian ilmiah dibidang kesehatan serta pengabdian kepada masyarakat.

2.1.3 Motto Rumah Sakit Kabupaten Buleleng

Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng memiliki motto dengan sebutan “PRISMA” dengan makna Peduli, Responsif, Integritas, Sentuhan, Mudah dan Aman. Makna dari motto tersebut bahwa RSUD Kabupaten Buleleng berusaha memberikan pelayanan kepada pasien dan pengunjung dengan semaksimal dan sebaik mungkin dengan keramah tamahan serta dapat dirasakan nyaman oleh semua pihak, Berikut penjabarannya.

- Peduli : Pelayanan yang penuh perhatian dan pengertian terhadap pasien.
- Responsif : Pelayanan yang cepat tanggap.

- Integritas : Sikap dan perilaku yang jujur dan terbuka dengan dedikasi tinggi.
- Sentuhan : Melayani dengan sentuhan kasih sayang dengan prinsip ‘*Tat Twam Asi.*’
- Mudah : Pelayanan yang mudah didapat dan tidak berbelit-belit.
- Aman : Pelayanan menyeluruh yang menerapkan prinsip-prinsip keselamatan pasien (*patient safety*).

2.1.4 Tujuan dan Nilai Rumah Sakit Kabupaten Buleleng

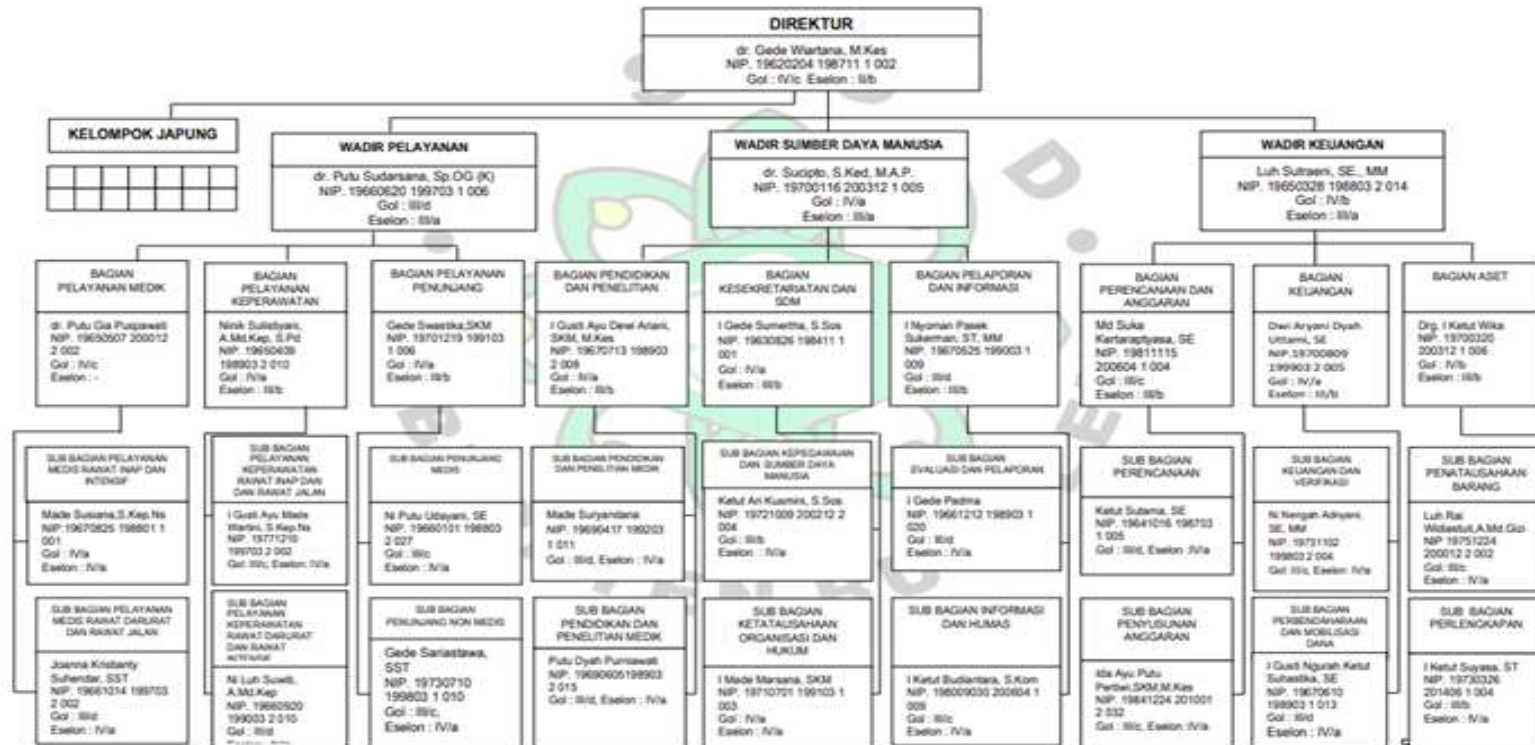
Tujuan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. RSUD Buleleng juga menganut nilai-nilai luhur atau norma yang wajib diimplementasikan oleh seluruh pegawai rumah sakit untuk mencapai visi misi dan pelayanan kesehatan masyarakat. Terdapat 5 (lima) landasan nilai yang menjadi pedoman demi tujuan bersama, berikut penjabaran nilai tersebut.

Nilai-nilai (*Value*):

- Komitmen: Tekad dan janji untuk memberi pelayanan terbaik.
- Kebersamaan: Sikap dan perilaku yang menunjukkan saling menghargai dan mampu bekerja sama sesuai bidang kerja masing-masing.
- Keterbukaan: Menerapkan prinsip-prinsip transparansi dalam setiap pengambilan keputusan.
- Kejujuran; Sikap dan perilaku yang menjunjung tinggi nilai etika dan moral.
- Keadilan; Sikap dan perilaku petugas maupun manajemen yang mampu menerapkan prinsip keseimbangan dan keadilan.

2.2 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Buleleng

BAGAN 1: STRUKTUR ORGANISASI RSUD KABUPATEN BULELENG

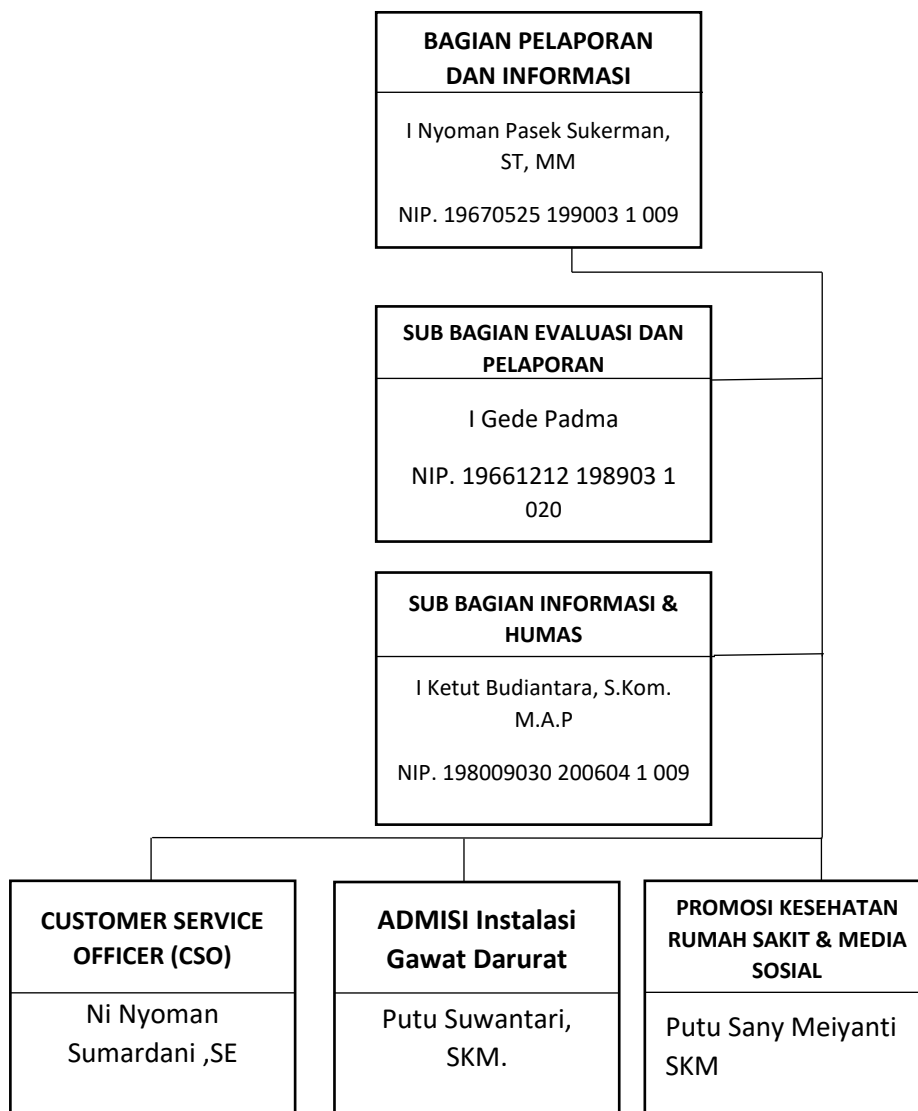


Sumber: (Pelaporan Informasi dan Humas, 2020)

2.3 Ruang Lingkup Kerja Informasi dan Humas

Posisi Humas dalam struktur organisasi RSUD Kabupaten Buleleng ada dibawah tanggung jawab Kepala Bagian Informasi dan Pelaporan. Bagian Humas terfokus pada komunikasi pelayanan dan promosi kesehatan yang tersebar pada beberapa bagian di rumah sakit.

BAGAN 2: STRUKTUR PELAPORAN DAN HUMAS



Sumber: (Olahan peneliti, 2021)

Divisi Humas bertanggung jawab dalam meningkatkan daya saing dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien. Penyajian informasi yang akurat melalui penerapan teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan pasien dan bagi para pengambil keputusan. KeHumasan RSUD Kapupaten Buleleng bertanggung jawab terhadap membangun hubungan langsung dengan pihak eksternal, penanggulangan keluhan (*Handling complaints*), pelaksanaan promosi kesehatan melalui sosialisasi dan penyuluhan. Berikut pembagian pelayanan keHumasan RSUD.

1. *Customer Service Officer* (CSO) merupakan pelayanan komunikasi Humas di Instalasi Gawat Darurat yang bertugas pada komunikasi pelayanan publik, komunikasi dan manajemen penanggulangan keluhan (*Handling Complaints*). CSO yang akan menjadi garda terdepan sebagai “wajah” pelayanan RSUD Kabupaten Buleleng.
2. Admisi merupakan sub-bagian pelayanan Humas pada komunikasi penerimaan pasien rawat inap dan pasien gawat darurat. Admisi memiliki prosedur yang penting untuk komunikasi eksternal kepada pasien serta keluarga pasien. Tidak hanya itu, admisi juga bertanggung jawab dalam komunikasi internal kepada pegawai dan dokter di rumah sakit terkait informasi rujukan, ketersediaan ruangan dan perpindahan kamar.
3. Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) merupakan bagian Humas dalam pengelolaan penyuluhan edukasi dan bekerjasama dengan instalasi internal lainnya di Rumah Sakit. Selain itu Humas PKRS juga sering bekerja sama dengan Singaraja.FM dalam topik Siaran Radio Kesehatan (SRK). Edukasi ini dilakukan *on air* secara *streaming*. Instalasi PKRS di RSUD Buleleng dibagi menjadi 3 (tiga) *jobdesk* diantaranya adalah pada edukasi dan penyuluhan pada pasien dan keluarga pasien, penyuluhan dan edukasi SDM, terakhir merupakan kegiatan promosi kesehatan kepada masyarakat luas yang saat ini terhalang

karena pandemi sehingga dilaksanakan melalui publikasi media cetak/elektronik. Pemasaran RS juga dilakukan dengan memanfaatkan media massa seperti media cetak surat kabar dan media elektronik seperti tv dan radio.