

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Mandaya Royal Hospital Puri

Sumber: <https://wp.psmti.or.id/business/partner-business/mandaya-royal-hospital-puri/>

Mandaya Royal Hospital Puri merupakan rumah sakit ternama di Jakarta Barat yang dikenal dengan layanan kesehatan berstandar internasional dan teknologi medis terdepan. Di era kemajuan teknologi dan perkembangan pelayanan kesehatan yang pesat, PT Mandaya Royal Hospital Puri berhasil meraih prestasi gemilang sebagai "The Most Outstanding Hospital In Patient Experience and Hospitality" dan menerima penghargaan bergengsi dari CNBC Awards 2021. Pada tanggal 30 November 2021, Presiden Direktur Mandaya Hospital Group, Ben Widjaja, dengan bangga menerima penghargaan tersebut dan menegaskan komitmennya terhadap pengalaman pasien dan keluarga sebagai prioritas utama.

Diresmikan pada bulan Oktober tahun yang sama, Mandaya Royal Hospital Puri mempersembahkan konsep perawatan kesehatan yang revolusioner dengan menggabungkan kenyamanan ruang inap sekelas apartemen dan fasilitas sebanyak mal, menciptakan lingkungan penyembuhan yang unik. Dengan dukungan tenaga medis dan manajemen yang berdedikasi, rumah sakit ini berhasil memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan keluarga.



Gambar 2.2 Foto Eksterior Mandaya Royal Hospital Puri  
Sumber: <https://arthamarasejahtera.com/mandaya-royal-hospital/>

Mandaya Royal Hospital Puri bukan hanya fasilitas kesehatan modern, tetapi juga bangga dengan konsep Smart Hospital yang berfokus pada perawatan jantung dan kanker. Keberhasilan ini tidak lepas dari kolaborasi dengan lembaga prestisius seperti Cleaveland Clinic dan RS Royal Brompton and Harefield di Inggris, menjadikan Mandaya Royal Hospital sebagai rumah sakit terbaik tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di tingkat internasional.

Fasilitas canggih seperti MRI Ingenia Ambition X dan CT scan Icon Spectral yang menjadi yang pertama di Indonesia, bersama dengan kehadiran dokter spesialis jantung dan bedah kardiovaskular, menandai komitmen Mandaya Royal Hospital dalam menyediakan perawatan kesehatan terdepan. Selain itu, rumah sakit ini juga unggul dalam terapi kanker mutakhir melalui radiotherapy, serta fasilitas neurologi dan rehabilitasi yang dilengkapi dengan teknologi terkini seperti electroencephalogram (EEG) dan electromyography (EMG).



Gambar 2.3 Foto Interior Mandaya Royal Hospital Puri  
Sumber: <https://www.facebook.com/MandayaRoyalHospital/>

Tak hanya itu, Mandaya Royal Hospital menghadirkan pendekatan baru dengan menyatukan konsep mall, hotel, dan rumah sakit, menciptakan suasana yang tidak monoton dan memberikan layanan sekelas hotel bintang 5 dengan harga terjangkau bagi keluarga pasien. Dengan tema "Hospital Like No Others," Mandaya Royal Hospital memberikan pengalaman berobat yang tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga melampaui harapan, memberikan keunggulan kompetitif tidak hanya di tingkat nasional, tetapi juga internasional.

Menurut dr. Ben Widaja (Mandaya, 2021) selaku *president director Mandaya Hospital Grup* menyatakan visi dan misi *Mandaya Hospital Grup* sebagai berikut:

Visi

- Untuk memberikan setiap pasien perawatan kelas dunia, layanan luar biasa, dan kasih sayang yang kami inginkan untuk orang yang kami cintai.

Misi

- Memberikan layanan kesehatan terpadu yang berkualitas tinggi kepada masyarakat

- Meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan dengan memberikan perawatan yang berpusat pada pasien dengan keterlibatan keluarga
- Memberikan pelayanan kesehatan tingkat lanjut dengan mengembangkan dan memperluas pusat keunggulan rumah sakit

#### Nilai-Nilai

- **Keselamatan: Lakukan Hal yang Aman**  
Pasien dan keluarganya telah menyerahkan nyawa dan kesehatan mereka di tangan kita. Di Rumah Sakit Mandaya, prioritas pertama kami adalah melindungi mereka dari bahaya. Kami percaya bahwa mempertahankan standar keselamatan tertinggi sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan tempat kerja yang aman melindungi kita semua.
- **Keunggulan: Lakukan Yang Terbaik**  
Di Rumah Sakit Mandaya, hanya yang terbaik yang akan melakukannya. Kami bekerja sebagai tim untuk menghadirkan pengalaman luar biasa, teknologi canggih, dan praktik terbaik untuk memberikan perawatan berkualitas tertinggi bagi pasien dan keluarga kami. Kami mengabdikan diri untuk perbaikan berkelanjutan, keunggulan, profesionalisme dan inovasi dalam pekerjaan kami.
- **Peduli: Berbuat Baik**  
Setiap karyawan Rumah Sakit Mandaya menyentuh kehidupan pasien dan keluarga dengan penuh perhatian. Kami memperlakukan orang-orang yang kami layani dan satu sama lain dengan kebaikan dan kasih sayang, dan berusaha untuk lebih memahami dan menanggapi kebutuhan komunitas yang beragam. Kami bersemangat dalam memberikan proses penyembuhan terbaik kepada pasien kami dan oleh karena itu memberikan nilai unggul kepada pasien kami.
- **Integritas: Lakukan Hal yang Benar**  
Tindakan kami menunjukkan kepada dunia apa itu Rumah Sakit Mandaya dan apa yang kami perjuangkan. Kita bertindak secara etis dan bertanggung jawab dalam segala hal yang kita lakukan dan bertanggung jawab atas

perilaku kita. Kami menghadirkan rasa hormat, keterbukaan, dan kejujuran dalam pertemuan kami dengan pasien, keluarga, dan rekan kerja serta mendukung kesejahteraan komunitas yang kami layani.

## Filosofi

Kami percaya bahwa setiap pasien berhak mendapatkan layanan kesehatan berstandar tinggi. Pelayanan kita harus diperluas kepada keluarga pasien karena mereka juga terkena dampak tidak langsung dari kondisi pasien. Perawatan medis yang kami berikan harus berorientasi pada pasien dan diberikan oleh tim multidisiplin yang didorong oleh visi, misi, dan nilai-nilai rumah sakit.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Mandaya Royal Hospital Puri  
Sumber: Glennixon (2024)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.3 Portfolio Perusahaan

### 2.3.3 Healthcare Asia Award “Hospital Of The Year 2023” (Mandaya, 2023)



Gambar 2.5 *Healthcare Asia Awards 2023*

Sumber: Sumber: <https://mandayahospitalgroup.com/id/bersaing-dengan-rs-di-asia-pasifik-mandaya-royal-hospital-raih-2-penghargaan/>

Rumah Sakit Mandaya Royal Hospital Puri adalah lembaga kesehatan yang dibangun dengan konsep unik, yang mengedepankan pengalaman luar biasa bagi pasien dan keluarganya. Dengan dukungan teknologi kedokteran terkini, terutama dalam bidang kedokteran nuklir dan onkologi, Mandaya telah meraih berbagai pencapaian prestisius. Salah satu pengakuan tertinggi adalah dua penghargaan utama yang diterima dalam Healthcare Asia Awards, yaitu CEO of the Year dan Hospital of the Year.

Mandaya berhasil meraih dua penghargaan utama dalam Healthcare Asia Awards yang diakui secara internasional. Penghargaan CEO of the Year diberikan sebagai pengakuan terhadap kepemimpinan yang visioner dan inovatif yang ditunjukkan oleh CEO Mandaya dalam menghadapi tantangan di sektor layanan kesehatan. Sementara itu, penghargaan Hospital of the Year menegaskan posisi Mandaya sebagai rumah sakit terbaik dengan standar kualitas dan pelayanan yang luar biasa.

Penghargaan yang diterima Mandaya dilatarbelakangi oleh tema "Mengenal Inisiatif Perintis di Sektor Layanan Kesehatan" dalam program penghargaan Healthcare Asia Awards. Program ini bertujuan memberikan penghargaan kepada rumah sakit, klinik, dan penyedia layanan kesehatan lain yang berhasil mengatasi tantangan, khususnya dalam menghadapi dampak pandemi Covid-19. Mandaya dinilai mampu memberikan dampak positif dan solusi inovatif di tengah gangguan besar yang diakibatkan oleh pandemi global tersebut.

Mandaya tidak hanya dikenal sebagai penerima penghargaan prestisius, tetapi juga telah ditunjuk oleh Kementerian Kesehatan RI sebagai rumah sakit percontohan dan rujukan bagi rumah sakit pemerintah. Keberhasilan Mandaya tidak hanya terletak pada teknologi kedokteran terkini, melainkan juga pada perpaduan antara pengalaman pasien yang luar biasa, arsitektur interior yang nyaman, dan penerapan praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan.

### 2.3.4 CNBC Awards 2023 (Anam, 2023)



Gambar 2.6 CNBC Awards 2023

Sumber: <https://mandayahospitalgroup.com/id/raih-penghargaan-tiga-tahun-secara-beruntun-mandaya-hadirkan-pusat-kanker-terintegrasi-di-indonesia/>

Rumah Sakit Mandaya Royal Puri meraih penghargaan CNBC Awards 2023 untuk kategori Best Healthcare sebagai Most Comprehensive Breast and Cancer Center Hospital. Penghargaan ini merupakan yang ketiga kalinya setelah sebelumnya Mandaya Royal Hospital Puri juga mendapatkan penghargaan sebagai Most Comprehensive Thyroid Service Hospital pada tahun 2022 dan The Most Outstanding Hospital In Patient Experience and Hospitality pada tahun 2021.

Penghargaan ini mencerminkan komitmen Mandaya Royal Hospital Puri dalam menyediakan layanan pengobatan kanker secara menyeluruh, mulai dari deteksi dini, bedah onkologi, kemoterapi, radioterapi, ablasi nuklir, hingga perawatan immunocompromised isolation room (ICIR). Pusat Kanker dan



Radioterapi Terpadu Mandaya didukung oleh tim dokter multi disiplin ilmu dan perawat yang membantu pasien mengkonsultasikan tahapan pengobatan.

Mandaya Royal Hospital Puri telah mengintegrasikan teknologi medis mutakhir untuk meningkatkan kualitas diagnosa dan perawatan kanker. Dengan Advanced Cancer Center yang terdiri dari 20 tim dokter subspecialis onkologi, Mandaya memastikan perawatan kanker efektif dan efisien. Alat radioterapi onkologi Versa HD, dengan stereotactic radiosurgery (SRS) dan stereotactic body radiotherapy (SBRT), memberikan akurasi tinggi dalam menangani kanker pada berbagai bagian tubuh.

Peralatan lain seperti Highly Precise Image 3D Mammography dan teknologi dual tomosintesis meningkatkan deteksi dini kanker payudara. Pemeriksaan menggunakan Accurate Breast Cancer Biomarkers with IHC Technology Immunohistochemistry, Breast MRI, dan Scintimammography Molecular Breast Imaging melengkapi diagnosa menyeluruh.

Mandaya Royal Hospital Puri menekankan prosedur lumpectomy sebagai metode pengangkatan tumor tanpa menghilangkan payudara, memberikan solusi terbaik untuk kanker payudara stadium awal. Operasi konservasi payudara ini mempertahankan sebanyak mungkin jaringan normal pada payudara.

Mandaya menghadirkan inovasi Imunoterapi dan Kemoterapi sebagai pengobatan lini pertama bagi pasien TNBC (sel kanker payudara tingkat agresivitas tinggi). Kombinasi kedua terapi ini dapat meningkatkan kemampuan sistem kekebalan tubuh untuk mengenali dan membunuh sel kanker, mengurangi risiko kematian hingga 27%.

Penghargaan CNBC Awards 2023 menjadi dorongan bagi Mandaya Royal Hospital Puri untuk terus meningkatkan layanan dan teknologi di bidang perawatan kanker. Dengan fokus pada pengalaman pasien, Mandaya berkomitmen menjadi pemimpin dalam penyediaan perawatan kanker terdepan di Indonesia, menjadikan rumah sakit ini sebagai pusat percontohan dan rujukan dalam upaya melawan kanker.

### 2.3.5 The Clinic by Cleveland Clinic (Kompas, 2021)



Gambar 2.7 Cleveland Clinic

Sumber: <https://mandayahospitalgroup.com/the-clinic-by-cleveland-clinic-usa/>

Kolaborasi antara Mandaya Royal Hospital Puri dan The Clinic by Cleveland Clinic memberikan akses Virtual Collaborative Medical Review, sebuah inisiatif untuk memberikan layanan Virtual Teleconsultation dengan Tim Medis Mandaya dan Klinik Cleveland. Kerjasama ini didukung oleh prestasi Klinik Cleveland sebagai rumah sakit peringkat No. 2 di dunia menurut Newsweek Rumah

Sakit Terbaik Dunia 2021 dan No. 1 di bidang kardiologi sejak tahun 1995 menurut US News & World Report.

Tujuan kolaborasi ini adalah memberikan akses kepada pasien dengan kondisi kesehatan kompleks untuk melakukan tinjauan medis secara virtual oleh dokter ahli dari Klinik Cleveland dan Rumah Sakit Mandaya Royal Puri. Dengan demikian, pasien dapat memperoleh diagnosis yang akurat, rencana pengobatan atau tindakan yang optimal, serta kejelasan mengenai kondisi medis mereka.

Tinjauan kolaboratif para ahli memberikan keuntungan besar dalam penanganan pasien dengan kondisi kesehatan kompleks. Beberapa pertanyaan yang sering dibahas dalam Expert Collaborative Review melibatkan diagnosis yang paling akurat, rencana pengobatan atau tindakan yang paling optimal, dan apakah kondisi pasien masih dapat diobati atau sudah dalam kondisi paliatif.

Dengan keterlibatan para ahli dari Klinik Cleveland, pasien dapat memperoleh diagnosis yang sangat akurat dan tepat untuk kondisi kesehatan mereka. Kolaborasi ini membuka ruang diskusi mendalam antara tim medis Mandaya dan Klinik Cleveland untuk merumuskan rencana pengobatan atau tindakan yang paling optimal sesuai dengan kondisi pasien. Pasien dan keluarganya mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi medis yang kompleks melalui penilaian bersama oleh para ahli dari dua institusi kesehatan terkemuka.

Melalui kolaborasi ini, Mandaya Royal Hospital Puri dan The Clinic by Cleveland Clinic menyatukan semangat untuk fokus pada kebutuhan pasien, memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, dan membantu pasien mendapatkan kejelasan atas kondisi medis yang kompleks.

Kolaborasi ini menjadi langkah inovatif dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi dengan memanfaatkan teknologi virtual. Tinjauan kolaboratif para ahli tidak hanya memberikan solusi medis terbaik bagi pasien dengan kondisi kesehatan kompleks tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan melalui sinergi antara Mandaya Royal Hospital Puri dan The Clinic by Cleveland Clinic.

### 2.3.6 Indonesia Wellness & Health Tourism Expo 2022 (Mandaya H. , 2022)



Gambar 2.8 Indonesia Wellness & Health Tourism Expo 2022

Sumber: <https://mandayahospitalgroup.com/mandaya-royal-hospital-puri-mendapatkan-penghargaan-hospital-destination-of-the-year/>

Pada Indonesia Wellness & Health Tourism Expo 2022, Mandaya Royal Hospital Puri dengan bangga menerima penghargaan "Hospital Destination of The Year" atau "Destinasi Rumah Sakit Tahun Ini". Penghargaan ini diberikan oleh Perhimpunan Kedokteran Wisata Kesehatan Indonesia

(PERKEDWI), dengan dukungan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta Kementerian Kesehatan.

Mandaya Royal Hospital Puri merasa sangat terhormat karena terpilih sebagai salah satu rumah sakit di Indonesia yang terlibat dalam program wisata medis, khususnya dalam bidang Jantung & Pembuluh Darah, Kanker, dan Saraf.

Penghargaan ini menjadi kenyataan berkat kerjasama dan dukungan Perhimpunan Kedokteran Wisata Kesehatan Indonesia (PERKEDWI), Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, serta Kementerian Kesehatan. Mandaya Royal Hospital Puri menyampaikan terima kasih atas penghargaan ini, yang memberikan pengakuan terhadap kontribusinya dalam mengembangkan program wisata medis di Indonesia.

Mandaya Royal Hospital Puri memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang Jantung & Pembuluh Darah, Kanker, dan Saraf, menjadikannya pilihan utama bagi pasien yang mencari perawatan kesehatan berkualitas tinggi. Rumah sakit ini terus berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan mendukung perkembangan wisata medis di Indonesia.

Penghargaan "Hospital Destination of The Year" menegaskan Mandaya Royal Hospital Puri sebagai destinasi unggul dalam dunia wisata medis di Indonesia. Dengan terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik, rumah sakit ini berperan penting dalam mendukung perkembangan sektor kesehatan dan pariwisata di tanah air. Mandaya Royal Hospital Puri akan terus berusaha memberikan kontribusi positif untuk kemajuan wisata medis Indonesia ke depan.