

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO) merupakan salah satu jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia yang berada di bawah naungan Lippo Group. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 3 Agustus 1996 di kawasan Lippo Village, Tangerang. Pada awal berdirinya, Siloam merupakan hasil kerja sama (joint venture) antara Lippo Group dengan Parkway Holdings dari Singapura yang pada saat itu bernama PT Siloam Gleneagles Health Care. Kerja sama tersebut bertujuan untuk menghadirkan layanan kesehatan dengan standar internasional di Indonesia, baik dari segi fasilitas, teknologi medis, maupun tenaga kesehatan profesional.



Gambar 2.1 Logo PT Siloam International Hospitals Tbk



Gambar 2.2 Foto Building PT Siloam International Hospitals Tbk (Bagian Depan Rumah Sakit)

Seiring berkembangnya industri kesehatan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan medis yang berkualitas, Siloam terus melakukan pengembangan dan inovasi dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Perusahaan ini secara bertahap memperluas jaringan rumah sakit di berbagai wilayah Indonesia serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital di bidang kesehatan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah akses pasien, serta mendukung kualitas layanan kesehatan yang lebih baik (Budiyatno, 2022).

Perubahan besar terjadi ketika PT Siloam International Hospitals Tbk resmi mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2013. Langkah tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme, transparansi, serta memperkuat kondisi keuangan perusahaan guna mendukung pengembangan bisnis secara berkelanjutan. Hingga saat ini, Siloam telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia dengan mengoperasikan puluhan rumah sakit yang tersebar di berbagai kota.

Selain melakukan ekspansi jaringan rumah sakit, Siloam juga terus mengembangkan layanan kesehatan berbasis teknologi digital, seperti penggunaan rekam medis elektronik, layanan telemedicine, serta sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi. Penggunaan teknologi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas kerja tenaga medis, serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pasien. Menurut Wahyuni dkk. (2023), infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di rumah sakit, terutama dalam penerapan sistem pelayanan kesehatan berbasis digital.

## 2.2 Visi Misi

Visi menjadi rumah sakit dengan layanan internasional, terjangkau, dan berlandaskan kasih Tuhan. Rincian dari visi Siloam Hospitals adalah :

- Kualitas Internasional (International Quality): Menyediakan layanan medis dengan standar mutu internasional.
- Jangkauan dan Skala (Scale & Reach): Memperluas akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat di Indonesia.
- Kasih Ilahi (Godly Compassion): Memberikan pelayanan dengan penuh kepedulian dan nilai-nilai kemanusiaan.

Misinya berfokus pada penyediaan pelayanan :

- Menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam penyediaan layanan kesehatan holistik bertaraf global.
- Menyelenggarakan pendidikan di bidang kesehatan serta mengembangkan penelitian medis.
- Meningkatkan dan memperluas infrastruktur layanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Siloam International Hospitals Tbk disusun secara terstruktur untuk mendukung efektivitas pengelolaan rumah sakit serta memastikan seluruh kegiatan operasional dan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik. Melalui struktur organisasi yang jelas, setiap unit kerja memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang terdefinisi sehingga koordinasi antarbagian dapat dilakukan secara efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pada tingkat tertinggi terdapat *Board of Director (Dewan Direksi)* yang berperan dalam menentukan arah, kebijakan, serta strategi perusahaan secara keseluruhan. Dewan Direksi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Selain itu, Dewan Direksi juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan

kebijakan dan pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengembangan perusahaan.

Di bawah Dewan Direksi terdapat *Hospital Director (Direktur Rumah Sakit)* yang bertanggung jawab dalam memimpin, mengendalikan, dan mengawasi seluruh kegiatan operasional rumah sakit. Direktur Rumah Sakit memiliki peran penting dalam mengoordinasikan berbagai divisi yang ada agar setiap unit dapat bekerja secara sinergis dan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien. Dalam menjalankan tugasnya, Direktur Rumah Sakit dibantu oleh beberapa kepala divisi yang memiliki bidang tanggung jawab masing-masing.

Salah satu divisi utama dalam struktur organisasi rumah sakit adalah *Medical Affairs* atau pelayanan medis. Divisi ini bertanggung jawab terhadap pengelolaan tenaga medis serta pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Ruang lingkup kerjanya meliputi pengawasan terhadap mutu pelayanan medis, koordinasi dengan dokter spesialis maupun dokter umum, serta memastikan bahwa seluruh pelayanan medis telah sesuai dengan standar yang berlaku.

Selain pelayanan medis, terdapat pula divisi *Nursing* yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh pelayanan keperawatan di rumah sakit. Divisi ini memiliki peran penting dalam memastikan pasien memperoleh pelayanan keperawatan yang aman, profesional, dan berkualitas. Melalui pengelolaan tenaga perawat yang baik, divisi ini berupaya menjaga mutu pelayanan serta mendukung proses perawatan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit.

Untuk mendukung pelayanan medis dan keperawatan, rumah sakit juga memiliki divisi *Ancillary Service* atau layanan penunjang medis. Divisi ini mencakup berbagai unit yang mendukung proses diagnosis dan pengobatan pasien, seperti laboratorium, radiologi, farmasi, rekam medis, dan layanan penunjang lainnya. Keberadaan layanan penunjang medis sangat penting karena membantu tenaga medis dalam memperoleh informasi yang akurat guna menentukan tindakan dan perawatan yang tepat bagi pasien.

Dalam aspek operasional, terdapat divisi *Operations and Services* yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan fasilitas, sarana, dan prasarana rumah

sakit. Divisi ini memastikan seluruh kebutuhan operasional dapat berjalan dengan baik, mulai dari pengelolaan fasilitas umum, teknologi informasi, keamanan, hingga layanan pendukung lainnya. Dengan pengelolaan operasional yang efektif, rumah sakit dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pasien, pengunjung, maupun tenaga kerja yang berada di lingkungan rumah sakit.

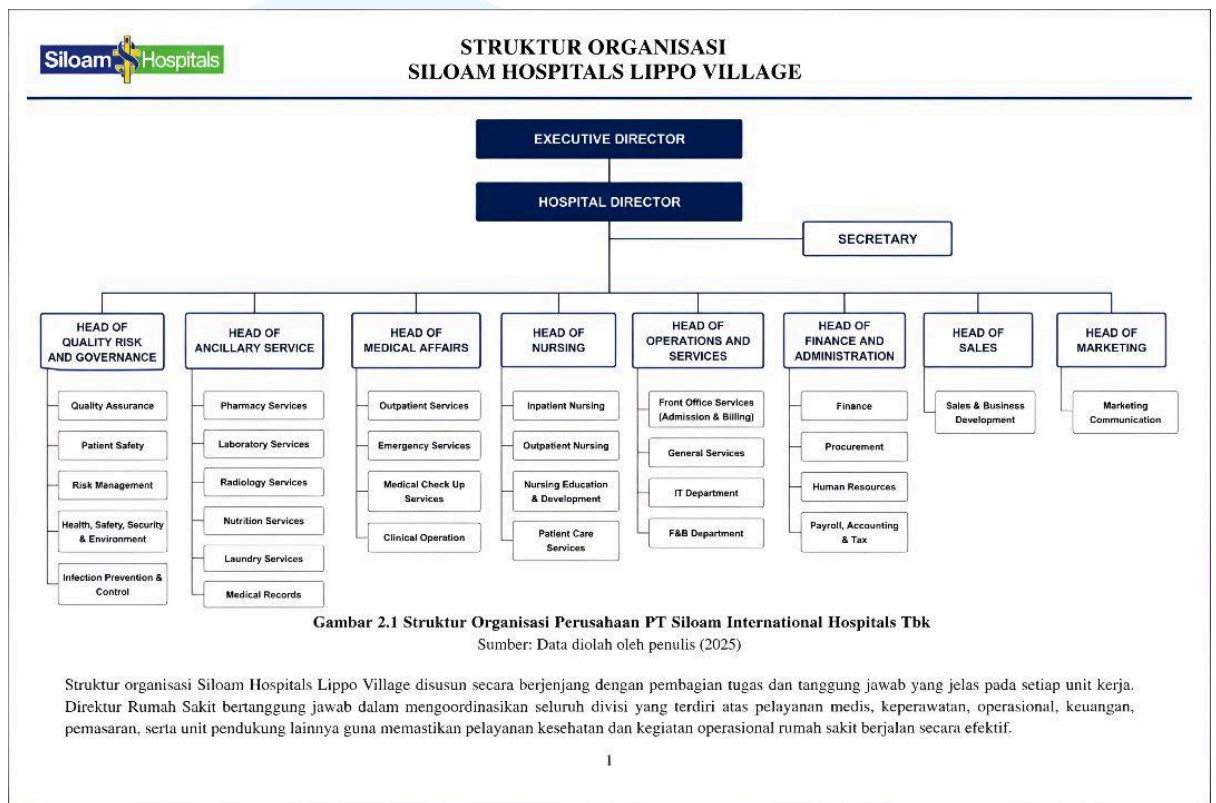
Selanjutnya, terdapat divisi *Finance and Administration* yang berperan dalam mengelola aspek keuangan dan administrasi perusahaan. Tanggung jawab divisi ini meliputi penyusunan anggaran, pengelolaan transaksi keuangan, pencatatan akuntansi, pengadaan barang dan jasa, serta berbagai kegiatan administrasi yang mendukung operasional rumah sakit. Melalui pengelolaan keuangan yang baik, perusahaan dapat menjaga stabilitas operasional dan memastikan seluruh sumber daya digunakan secara efektif dan efisien.

Rumah sakit juga memiliki divisi yang berkaitan dengan *Quality, Risk, and Governance* yang bertugas memastikan kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap regulasi, serta pengelolaan risiko organisasi. Divisi ini berperan dalam melakukan pengawasan terhadap standar mutu pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, serta penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Keberadaan divisi ini sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Selain itu, terdapat divisi *Sales dan Marketing* yang bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran dan promosi layanan rumah sakit kepada masyarakat. Divisi ini berperan dalam membangun citra perusahaan, meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan yang tersedia, serta menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pihak eksternal. Berbagai kegiatan promosi, komunikasi pemasaran, media sosial, dan penyelenggaraan event kesehatan menjadi bagian dari aktivitas yang dilakukan oleh divisi ini.

Secara keseluruhan, struktur organisasi PT Siloam International Hospitals Tbk menunjukkan adanya pembagian fungsi kerja yang jelas dan saling terintegrasi. Setiap divisi memiliki peran yang berbeda namun saling mendukung satu sama lain dalam menjalankan kegiatan operasional rumah sakit. Melalui koordinasi yang baik antar unit kerja, rumah sakit dapat memberikan pelayanan

kesehatan yang aman, berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara berkelanjutan.



UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Siloam International Hospitals TBK**