

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Siloam Hospitals Lippo Village

Sumber: (Data Internal Perusahaan, 2026)

Berdasarkan informasi yang dilansir dari website resmi Siloam dapat diketahui bahwa, PT Siloam International Hospitals Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan yang menaungi beberapa cabang rumah sakit dan berkantor pusat di Lippo Village Karawaci. Perjalanan bisnis PT Siloam International Hospitals Tbk dimulai melalui pendirian rumah sakit pertama di daerah Lippo Village Karawaci. Rumah sakit pertama tersebut diberi nama PT Siloam Gleneagles Healthcare, yang merupakan hasil kerja sama antara Lippo Group dan Parkway Hospitals.

Pada tahun 1998, Parkway Hospitals melepas seluruh saham yang dimilikinya kepada Lippo Group sehingga Lippo Group menjadi pengendali utama PT Siloam Gleneagles Healthcare. Selain itu, pada tahun 2002, PT Siloam Gleneagles mulai melakukan beberapa ekspansi, yaitu dengan mengakuisisi PT Baligraha Meditama Tbk yang menaungi RS Graha Medika di daerah Kebon Jeruk. PT Siloam Gleneagles juga melakukan ekspansi tambahan dengan mengakuisisi RS Budi Mulia Surabaya dan membangun rumah sakit Siloam baru di Surabaya serta melakukan Pembangunan rumah sakit baru yaitu Siloam Hospitals Lippo Cikarang

Pada tahun 2007, Siloam Hospitals Lippo Village (SHLV) yang merupakan cabang pertama dari PT Siloam Glenagles Healthcare berhasil mendapatkan akreditasi dari JCI (*Joint Commission International*) dan menjadi rumah sakit pertama di Indonesia yang mendapatkan penghargaan ini. Siloam Hospitals Lippo Village (SHLV) sendiri memiliki spesialisasi yang kuat dalam bidang neurologi dan jantung

Setelah menyelesaikan akuisisi dan Pembangunan di tahun 2002, PT Siloam Gleneagles Healthcare kembali melakukan aksi korporasi pada tahun 2010 dengan melakukan konsolidasi dengan cara memasukkan Siloam Hospital Kebon Jeruk (sebelumnya RS Graha Medika Kebon Jeruk), Siloam Hospitals Surabaya (sebelumnya RS Budi Mulia Surabaya), Siloam Hospital Lippo Village, dan Siloam Hospital Lippo Cikarang ke dalam sebuah holding company yaitu PT Siloam International Hospitals

Pada tahun-tahun selanjutnya, PT Siloam International Hospitals Tbk kembali melakukan ekspansi besar-besaran untuk memperluas jangkauan layanan kesehatannya. Hingga saat ini, PT Siloam Healthcare Tbk telah memiliki 41 cabang dan lebih dari 25 klinik yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, yaitu Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Bali, dan NTT.

2.2 Visi Misi

2.2.1 Visi Perusahaan

Berdasarkan informasi yang dilansir dari *website* resmi PT Siloam International Hospitals Tbk, Siloam memiliki visi sebagai berikut:

- 1) *International Quality*
- 2) *Scale*
- 3) *Reach*
- 4) *Godly Comparison*

Sumber: (Website Resmi PT Siloam International Hospitals, 2026)

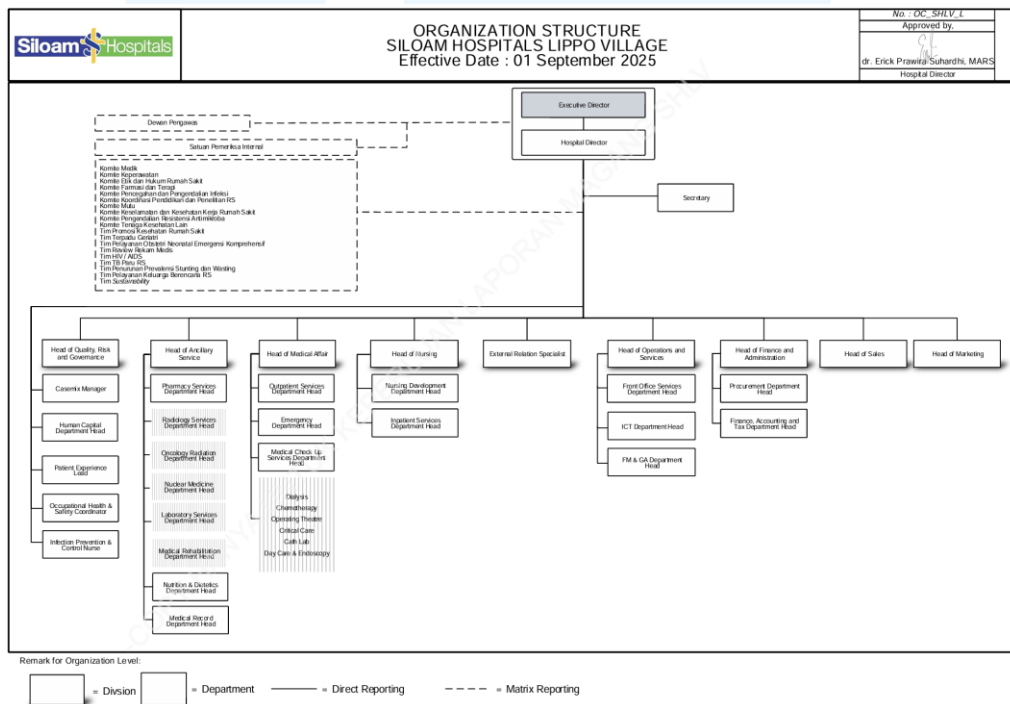
2.2.2 Misi Perusahaan

Berdasarkan informasi yang dilansir dari *website* resmi PT Siloam International Hospitals Tbk, Siloam memiliki misi sebagai berikut:

“The trusted destination of choice for holistic world class healthcare, health education and research”

Sumber: (Website Resmi PT Siloam International Hospitals, 2026)

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : (Data Internal Perusahaan, 2025)

Setiap perusahaan membutuhkan struktur organisasi yang jelas agar setiap karyawan dapat memahami alur operasional, koordinasi, serta status posisi mereka sehingga seluruh operasional setiap divisi dapat berjalan dengan lancar. Berikut

merupakan penjelasan terkait fungsi setiap divisi pada struktur organisasi Siloam Hospitals Lippo Village yang tertera pada Gambar 2.2:

1) *Executive Director, Hospital Director, Secretary*

Executive Director merupakan posisi yang memiliki wewenang tertinggi dalam struktur organisasi Siloam Hospitals Lippo Village yang bertugas untuk melakukan manajemen terhadap langkah-langkah strategis. *Hospital Director* merupakan posisi yang memiliki wewenang tertinggi dalam hal operasional rumah sakit. *Secretary* bertugas untuk membantu pekerjaan dan koordinasi antara *Executive Director* dan *Hospital Director* dengan tim-tim operasional.

2) *Divisi Quality, Risk and Governance*

Divisi *Quality, Risk and Governance* merupakan divisi yang bertugas untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dan manajemen yang berjalan di rumah sakit telah mempertimbangkan dan memenuhi standar dalam aspek keselamatan pasien, mutu layanan, dan kepatuhan hukum. Selain itu, divisi ini juga bertugas untuk melakukan peningkatan terhadap kegiatan operasional dan manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan akreditasi rumah sakit.

3) *Casemix Manager*

Divisi *Casemix Manager* adalah divisi yang bertugas untuk mengelola data klinis pasien dan menghubungkan data medis tersebut dengan bagian pembiayaan keuangan. *Casemix Manager* akan menentukan perkiraan biaya yang akan dikeluarkan oleh pihak asuransi serta memastikan klaim asuransi yang diterima oleh rumah sakit telah sesuai dengan tindakan atau prosedur yang dilakukan.

4) *Divisi Human Capital*

Divisi *Human Capital* adalah divisi yang bertugas untuk mengelola seluruh tenaga kerja yang ada di perusahaan, baik tenaga medis maupun nonmedis. Pengelolaan yang dilakukan oleh divisi *Human Capital* meliputi proses rekrutmen dan seleksi, pemantauan kinerja melalui KPI (*Key Performance*

Indicator), pelatihan dan pengembangan, administrasi pegawai, serta penggajian karyawan.

5) Divisi *Patient Experience*

Divisi *Patient Experience* adalah divisi yang bertugas untuk memastikan para pasien mendapatkan pengalaman terbaik selama berinteraksi dengan Siloam Hospitals Lippo Village. Tugas-tugas yang sering dilakukan oleh divisi *Patient Experience* meliputi pengelolaan *feedback* dan keluhan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit, pelaksanaan survei terkait kepuasan konsumen di lingkungan Siloam Hospitals Lippo Village, dan lain-lain.

6) Divisi HSC (*Health And Safety Coordinator*)

Divisi HSC adalah divisi yang bertugas untuk memastikan keselamatan tenaga kerja, baik medis maupun nonmedis, serta pasien dari risiko kerja selama proses operasional rumah sakit.

7) Divisi *Infection Prevention & Control Nurse*

Divisi *Infection Prevention and Control Nurse* adalah divisi yang bertugas untuk melakukan pencegahan dan perlindungan tenaga kerja serta pasien terhadap risiko infeksi yang mungkin terjadi di dalam fasilitas kesehatan Siloam Hospitals Lippo Village. Divisi ini memiliki beberapa aspek tugas penting, yaitu mencegah dan mengendalikan infeksi di dalam lingkungan rumah sakit serta memastikan kepatuhan terhadap standar PPI (*Pencegahan dan Pengendalian Infeksi*).

8) Divisi *Ancillary Service*

Divisi *Ancillary Service* adalah divisi yang bertugas untuk memberikan layanan pendukung medis agar proses diagnosis dan pengobatan yang dilakukan oleh dokter dapat berjalan dengan lancar dan tepat. Di dalam struktur organisasi Siloam Hospitals Lippo Village, divisi ini terdiri atas delapan subdivisi, yaitu: (1) Divisi Farmasi, (2) Divisi Radiologi, (3) Divisi *Radiation Oncology*, (4) Divisi Pengobatan Nuklir, (5) Divisi Laboratorium, (6) Divisi Rehabilitasi Medik, (7) Divisi Nutrisi dan Dietetika, dan (8) Divisi Rekam Medis.

9) Divisi *Medical Affair*

Divisi *Medical Affair* adalah divisi yang berfokus pada pengelolaan tenaga medis, seperti dokter, serta standar praktik medis di rumah sakit. Dalam struktur organisasi Siloam Hospitals Lippo Village, divisi ini terdiri atas beberapa subdivisi, yaitu: (1) *Outpatient Services Department Head*, (2) *Emergency Department Head*, (3) *Medical Check Up Services Department Head*, (4) *Dialysis*, (5) *Chemotherapy*, (6) *Operating Theatre*, (7) *Critical Care*, (8) *Cath Lab*, dan (9) *Day Care & Endoscopy*.

10) Divisi *Nursing*

Divisi *Nursing* adalah divisi yang berfokus pada pengelolaan tenaga keperawatan atau perawat yang menjadi ujung tombak perawatan pasien setiap harinya. Dalam struktur organisasi Siloam Hospitals Lippo Village, divisi ini terdiri atas dua subdivisi, yaitu: (1) Divisi Pengembangan Perawat dan (2) Divisi Rawat Inap.

11) Divisi *External Relation*

Divisi *External Relation* adalah divisi yang bertugas sebagai penghubung antara internal rumah sakit dengan pihak luar rumah sakit. Divisi ini memiliki tanggung jawab untuk membangun dan menjaga hubungan antara rumah sakit dan pihak eksternal, mengembangkan kerja sama strategis, serta menjaga reputasi dan citra rumah sakit.

12) Divisi *Operation & Services*

Divisi *Operation & Services* adalah divisi yang bertugas untuk menjalankan layanan yang ada di rumah sakit serta memastikan bahwa proses operasional telah berjalan dengan baik, lancar, dan efisien. Dalam struktur organisasi Siloam Hospitals Lippo Village, divisi *Operation & Services* terdiri atas tiga subdivisi, yaitu *Front Office Services*, *ICT Department*, serta *Facility Management and General Affairs*.

13) Divisi *Finance and Administration*

Divisi *Finance and Administration* adalah divisi yang bertugas untuk melakukan pengelolaan keuangan dan administrasi operasional, mulai dari akuntansi, perpajakan, *procurement* barang dan jasa, hingga berbagai

administrasi umum lainnya. Divisi *Finance and Administration* di Siloam Hospitals Lippo Village memiliki dua subdivisi utama, yaitu bagian *procurement* yang bertugas dalam proses pengadaan barang dan jasa serta divisi *Finance, Accounting and Tax* yang bertugas untuk mengurus sistem akuntansi, perpajakan, dan administrasi lainnya.

14) Divisi Sales

Divisi *Sales* adalah divisi krusial yang memiliki tugas untuk meningkatkan *revenue* dan mendatangkan lebih banyak pasien ke Siloam Hospitals Lippo Village. Tugas-tugas yang sering dilakukan oleh divisi *Sales* di Siloam Hospitals Lippo Village meliputi *closing* pasien untuk melakukan pengobatan, menjalin kerja sama dengan pihak-pihak eksternal untuk mendatangkan lebih banyak pasien, seperti perusahaan asuransi maupun korporasi lainnya, serta membuat *event* untuk menarik lebih banyak pasien.

15) Divisi Marketing

Divisi *Marketing* adalah divisi yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membangun citra merek, kesadaran merek (*brand awareness*), serta membuat berbagai program untuk membantu proses akuisisi pelanggan baru. Divisi *Marketing* di Siloam Hospitals Lippo Village memiliki tiga subdivisi utama, yaitu *Social Media, Event and Partnership*, dan *Marketing Communication*.