

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

Rumah Sakit Pusat Pertamina didirikan pada tahun 1967 oleh Ibnu Sutowo selaku Direktur Utama Pertamina saat itu. Presiden Soeharto meresmikan Rumah Sakit Pusat Pertamina pada 6 Januari 1972 di kawasan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Berdasarkan informasi yang dipublikasikan oleh Rumah Sakit Pusat Pertamina (n.d.), rumah sakit ini kemudian bertransformasi menjadi PT Pertamina Bina Medika pada tahun 2002 dan saat ini menjadi bagian dari PT Pertamina Bina Medika IHC. Saat ini, Rumah Sakit Pusat Pertamina berada pada posisi strategis sebagai salah satu rumah sakit utama di bawah naungan PT Pertamina Bina Medika IHC. Menurut PT Pertamina Bina Medika IHC (n.d.), Rumah Sakit Pusat Pertamina merupakan rumah sakit yang melayani berbagai segmen pasien, mulai dari karyawan Pertamina, masyarakat umum, peserta BPJS, hingga pengguna asuransi dan jaminan perusahaan lainnya.

Berdasarkan PT Pertamina Bina Medika IHC (2023) serta publikasi *RSPP Menghadirkan Layanan Kesehatan Terbaru* (2021), layanan kesehatan Rumah Sakit Pusat Pertamina dikembangkan melalui pendekatan *Value Based Care* dengan layanan unggulan seperti Cardio Neurovascular dan Burn Unit. Selain itu, rumah sakit ini juga didukung oleh berbagai fasilitas penunjang medis, antara lain Cath Lab 24 jam, Kedokteran Nuklir, Rehabilitasi Medik, Laboratorium Patologi, layanan farmasi, dan rawat inap.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Divisi Patient Experience memiliki peran penting dalam mengelola persepsi dan kepuasan pasien. Menurut Sumiati et al. (2025), Rumah Sakit Pusat Pertamina mengembangkan inovasi pelayanan bertajuk “*Sentuhan yang Mengubah*” yang berfokus pada penerapan empati di berbagai titik layanan rumah sakit. Dalam laporan tersebut dijelaskan bahwa inovasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengalaman

pasien serta menjadi sarana evaluasi dan pengembangan standar pelayanan secara berkelanjutan. Sumiati et al. (2025) juga melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada semester pertama tahun 2025 mencapai 89,11%. Selain itu, pengelolaan feedback pasien dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti *e-complaint*, tindak lanjut keluhan, evaluasi menggunakan *Net Promoter Score* (NPS), serta implementasi program IHC Ways.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

Visi dari Rumah Sakit Pusat Pertamina adalah dengan menjadi Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan terbaik dengan memprioritaskan kebutuhan pasien dan keluarga.

Misi dari Rumah Sakit Pusat Pertamina adalah memberikan layanan kesehatan berbasis *Value Based Care* yang didukung teknologi, edukasi dan riset sehingga dapat memberikan pengalaman terbaik bagi pasien.

2.1.2 Logo Perusahaan

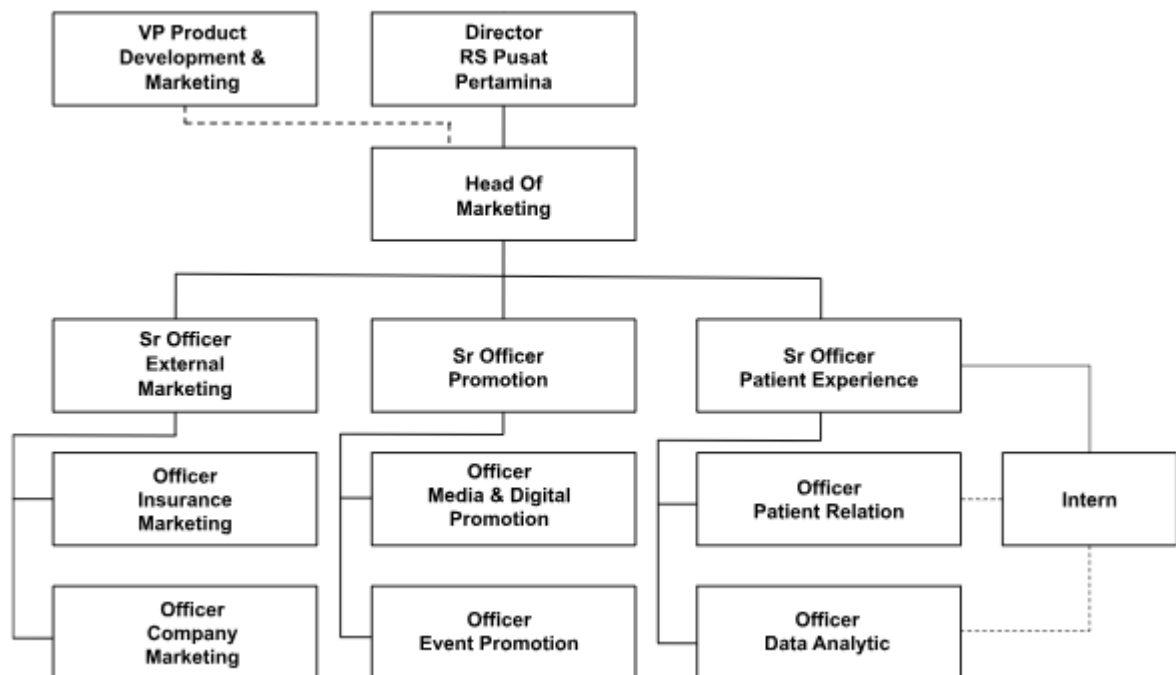
Logo Rumah Sakit Pusat Pertamina menggambarkan pendekatan pelayanan kesehatan yang humanis dan penuh kasih sayang, yang terlihat dari bentuknya menyerupai ibu yang sedang menggendong bayi sebagai simbol perhatian dan dedikasi dalam merawat pasien. Bentuk tersebut juga memiliki makna sebagai pelukan atau perlindungan, yang menunjukkan kesiapan rumah sakit dalam memberikan pertolongan serta rasa aman dan nyaman dalam berbagai situasi. Selain itu, sebagai bagian dari Pertamina Bina Medika IHC, logo ini turut mencerminkan standar profesionalisme yang tinggi serta sistem pelayanan kesehatan yang terintegrasi.



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan
Sumber: Dokumentasi RSPP (2025)

2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Rumah Sakit Pusat Pertamina dipimpin oleh Direktur dengan tanggung jawab atas penyelenggaraan seluruh kegiatan operasional dan pelayanan rumah sakit berdasarkan profil manajemen Rumah Sakit Pusat Pertamina. Dalam pelaksanaan fungsi pemasaran dan pengelolaan pengalaman pasien, Direktur berkoordinasi dengan VP Product Development & Marketing Pertamedika IHC sebagai bagian dari pengelolaan dan pengembangan layanan kesehatan di lingkungan Pertamedika IHC. Pada tingkat operasional, fungsi pemasaran dan pengelolaan pengalaman pasien berada di bawah koordinasi Head of Marketing. Bagian ini bertanggung jawab dalam merencanakan, mengarahkan, serta mengawasi berbagai aktivitas pemasaran, promosi, dan pengelolaan pengalaman pasien guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Di bawah Head of Marketing terdapat tiga fungsi utama, yaitu External Marketing, Promotion, dan Patient Experience. Fungsi Patient Experience dipimpin oleh Senior Officer Patient Experience yang secara langsung membawahi Officer Patient Relation dan Officer Data Analytic. Bagian ini berperan dalam mengelola pengalaman pasien yang mencakup *feedback* dan keluhan pasien. Selain itu bagian ini juga melakukan pengukuran kepuasan pasien dan menyediakan data serta analisis yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.



Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan.
Sumber: Gabriello/Dokumentasi RSPP (2025)

2.2 Portfolio Perusahaan

Rumah Sakit Pusat Pertamina merupakan rumah sakit milik BUMN yang menjadi unit terbesar dari PT Pertamedika IHC. Layanan kesehatan yang disediakan secara menyeluruh dimulai dari preventif, kuratif, dan rehabilitatif pasca perawatan (*Home Care*). Rumah Sakit Pusat Pertamina mampu menangani berbagai macam kasus medis kompleks dengan standar nasional maupun internasional.

Layanan unggulan yang dimiliki Rumah Sakit Pusat Pertamina yaitu *Cardio Neurovascular Center*, *Burn Unit* (Perawatan Luka Bakar), Kedokteran Nuklir, *Minimal Invasive Surgery*, dan *Medical Check Up (One Stop Service)*.

Teknologi medis canggih yang dimiliki yaitu *MRI*, *CT Scan Multislice*, *Linear Accelerator*, *Mammografi*, *Laser Lithotripsy*

Rumah Sakit Pusat Pertamina telah menjalin kerja sama dengan berbagai

pihak seperti perusahaan, instansi pemerintah, dan BPJS Kesehatan dalam penyediaan layanan kesehatan. Hasil jasa yang dihasilkan meliputi layanan medis spesialis, program medical check-up korporasi, layanan diagnostik berbasis teknologi, serta pelayanan kesehatan terintegrasi dari rawat jalan hingga rehabilitasi. Beberapa mitra dari Rumah Sakit Pusat Pertamina adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Mitra RSPP

No.	Nama Mitra	Kategori
1	AdMedika	Administrasi kesehatan
2	Manulife	Asuransi jiwa
3	PertaLife Insurance	Asuransi jiwa
4	AA International Indonesia	Layanan kesehatan internasional
5	Jiwasraya	Asuransi jiwa
6	AIA	Asuransi jiwa
7	Prudential	Asuransi jiwa
8	Fullerton Health	Layanan kesehatan
9	Asuransi Jasindo	Asuransi umum
10	Astra Life	Asuransi jiwa
11	International SOS	Layanan kesehatan internasional
12	Prima Sarana Jasa	Layanan kesehatan
13	FWD Insurance	Asuransi jiwa
14	Mandiri Inhealth	Asuransi kesehatan
15	AXA Mandiri	Asuransi jiwa
16	Global Assistance & Healthcare	Layanan kesehatan internasional
17	CAR Life Insurance	Asuransi jiwa
18	BRI Life	Asuransi jiwa

19	BNI Life	Asuransi jiwa
20	Asuransi Sinarmas	Asuransi umum
21	Zurich Insurance	Asuransi umum
22	Mega Insurance	Asuransi umum
23	Sompo Insurance	Asuransi umum
24	Garda Medika	Asuransi kesehatan
25	Lippo Insurance	Asuransi umum
26	Allianz	Asuransi jiwa
27	Pacific Cross	Asuransi kesehatan
28	Tirta Medical Centre	Layanan kesehatan
29	Asuransi Ramayana	Asuransi umum
30	Medika Plaza	Layanan kesehatan
31	Avrist Assurance	Asuransi jiwa
32	Asuransi ABDA	Asuransi umum
33	Generali	Asuransi jiwa
34	Owlexa Healthcare	Layanan kesehatan digital
35	Equity Life Indonesia	Asuransi jiwa
36	Sequis Life	Asuransi jiwa
37	Dayin Mitra	Asuransi umum
38	Nayaka Era Husada	Asuransi kesehatan
39	Halodoc	Layanan kesehatan digital

Berdasarkan portofolio mitra Rumah Sakit Pusat Pertamina, terdapat jaringan kerja sama yang luas dengan perusahaan asuransi dan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa operasional rumah sakit tidak hanya berfokus pada

pasien individu tetapi juga pada integrasi dengan sistem pembiayaan kesehatan nasional dan korporasi