

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG

2.1 Sejarah berdirinya Rumah Sakit Banyumanik Semarang

Rumah Sakit Banyumanik merupakan rumah Sakit yang bergerak di bidang jasa penyediaan kebutuhan pasien dan menawarkan jasa pemenuhan kebutuhan orang sakit serta pelayanan yang menyertai kepada para konsumen. Rumah sakit Banyumanik menyediakan pelayanan dokter spesialis gigi, dokter spesialis fisioterapi, dokter spesialis gizi, dokter spesialis penyakit dalam. Dan Rumah sakit banyumanik menyediakan kamar-kamar untuk pasien yang memerlukan rawat inap, dan melayani pasien yang rawat jalan. Rumah sakit banyumanik berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengedepankan keselamatan pasien dan keamanan pasien dengan selalu menjaga mutu pelayanan.

Rumah Sakit banyumanik Semarang berdiri pada bulan November 1989 dengan nama Rumah Sakit Prof. Dr. Hars. Danubroto di bawah naungan yayasan Romo Ibu. Pada tahun 1998 berdasarkan peraturan menteri kesehatan bahwa nama seseorang yang masih hidup tidak boleh digunakan untuk nama rumah sakit maka nama rumah sakit dirubah menjadi RS.Banyumanik. Pada tanggal 1 Januari 2002 RS. Banyumanik dialih kelolakan dari Yayasan Romo Ibu ke yayasan almanshurin semarang berdasarkan akta perjanjian penyerahan pengelolaan rumah sakit yang diketahui oleh notaris hari bagio semarang. Rs. Sakit banyumanik berdiri pertama kali di Jalan bina remaja 61 Semarang dengan menempati lahan \pm 1980 M² dengan luas bangunan 1560 M².

Berdasarkan UU No. 44 th 2009 tentang rumah sakit dan PMK 147/menkes/per/I/2010 tentang perizinan rumah sakit dan PMK 340/menkes/per/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit, untuk luas tanah dengan bangunan tidak bertingkat dengan perbandingan luas tanah 1,5 X luas

bangunan dan persyaratan lahan maka rumah sakit banyumanik di Jl Bina Remaja harus turun kelas menjadi rumah sakit khusus atau poliklinik utama.

Berdasarkan Akreditasi Rumah Sakit versi tahun 2012 jika tetap bertahan menggunakan sarana dan prasarana yang ada, tidak akan lulus akreditasi versi 2012. Kebutuhan ruang perawatan yang semakin meningkat dengan munculnya program JKN Dengan mempertimbangkan tiga aspek tersebut maka RS.Banyumanik yang terletak di Jl. Bina Remaja direlokasi ke Jalan Perintis kemerdekaan.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi merupakan syarat wajib yang harus ditetapkan bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang berbeda, semua tergantung tujuan yang akan dicapai oleh masing-masing perusahaan. Biasanya visi dan misi dibuat saat perusahaan sedang akan dibangun, karena visi dan misi perusahaan menjadi landasan dasar bagi sebuah perusahaan mengenai tujuan apa yang ingin dicapai dan bagaimana arah yang harus ditempuh perusahaan untuk mencapainya.

a. Visi Perusahaan

Visi (Wibisono, 2006 : 43) merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Atau dapat dikatakan bahwa visi merupakan hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang. Visi dari rumah sakit banyumanik, menjadi rumah sakit umum pilihan utama masyarakat dalam meningkatkan drajat kesehatan yang optimal.

b. Misi Perusahaan

Misi menurut Wheelen (dalam Wibisono, 2006:46) merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa. Misi dari RS Banyumanik adalah:

1. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang terbaik secara efektif dan efisien
2. Menyediakan sumber daya manusia yang religious dan professional .
3. Menyediakan sesuai dengan standar pelayanan.

2.3 Struktur Organisasi.

Struktur organisasi merupakan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan tugas, wewenang, tanggung jawab yang berada dalam suatu organisasi (Handoko, 1995 : 169). Sistem organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinir secara formal. Semua organisasi betapa kecilnya, mempunyai semacam struktur karena secara umum suatu struktur dirancang dengan cara yang paling baik untuk mencapai sasaran-sasaran dan tujuannya. Secara garis besar terdapat beberapa macam bentuk struktur organisasi, antara lain: bentuk lini, fungsional, lini dan staff, komisaris, dan matriks (Handoko, 2003 : 219). Dalam RS Banyumanik, terdapat beberapa karyawan yang terdiri dari:

1. Dokter
2. Perawat
3. Bidan
4. Penunjang Medis
5. Administrasi

2.4 Jam operasional

Rumah sakit banyumanik beroperasi setiap hari, rumah sakit banyumanik semarang beroperasi mulai jam 08.00 WIB sampai dengan jam 21.00 dan pelayan IGD, farmasi, laboratorium yang memiliki pelayanan jam kerja 24 jam sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien.

2.5 Fasilitas Yang Diberikan Kepada Pasien

Agar dapat memberikan kenyamanan, rasa aman, serta pelayanan yang optimal kepada pasien, RS Banyumanik Semarang menyediakan fasilitas sebagai berikut:

Jenis-jenis Pelayanan :

Instalasi Gawat Darurat 24 Jam

Poliklinik Kandungan (*Obsgyn*)

- * Pemeriksaan dan Konsultasi :
Kehamilan, Penyakit Kandungan, Gangguan Menstruasi, dll
- * Konsultasi dan Pelayanan Kontrasepsi Keluarga Berencana
- * Pemeriksaan Ultra Sonografi (USG)
- * Pemeriksaan Papsmear

Poliklinik Penyakit Dalam

Poliklinik Bedah Umum

- * Pemeriksaan, Konsultasi dan Pengobatan
- * Khitan
- * Angkat Tumor Jinak (Lipoma, dll)
- * Pasang dan Buka Gips

Poliklinik Ortopedi

Poliklinik Anak

- * Pemeriksaan, Konsultasi dan Pengobatan
- * Imunisasi
- * Pemeriksaan Kesehatan dan Tumbuh Kembang Anak

Poliklinik Syaraf

Poliklinik Mata

Poliklinik Kulit Dan Kelamin

- * Pemeriksaan, Konsultasi dan Pengobatan Penyakit Kulit dan Kelamin

Poliklinik T H T

Poliklinik Jiwa

Poliklinik Radiologi

Poliklinik Gigi

- * Pemeriksaan, Konsultasi dan Pengobatan
- * Pembersihan Karang Gigi (Plaque)
- * Tambal Gigi
- * Cabut Gigi Tetap
- * Cabut Gigi Sulung
- * Pasang Gigi Palsu
 - ~ Full Denture (Per Rahang)
 - ~ Partial Denture (Per Unit)
- * Splinting (Penguatan Gigi Goyah)
- * Ortodontia (Meratakan Gigi)

Fisioterapi

- * Pemeriksaan, Konsultasi, Fisioterapi (Diatermi, Short Wave)
- * Diatermi /SWD, Nebulizer)
- * Pengadaan alat-alat rehabilitasi

Konsultasi Gizi

Konsultasi Kehamilan, Laktasi Dan KB

Klinik Kesehatan Ibu dan Anak

- * Pemeriksaan Kehamilan
- * Masalah Menyusui
- * Keluarga Berencana (KB)
- * Imunisasi
- * Tindik Bayi
- * Pemeriksaan Kesehatan dan Tumbuh Kembang Anak

Laboratorium 24 Jam

Instalasi Farmasi 24 Jam

2.6 Identitas Responden

Identitas responden merupakan penjelasan tentang karakteristik responden, dengan menyajikan deskripsi data primer meliputi usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan pasien RS Banyumanik Semarang.

Responden dalam penelitian ini adalah RS Banyumanik Semarang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden. Dari jumlah responden tersebut memiliki latar belakang yang berbeda-beda ditinjau dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pengeluaran per bulan. Data diperoleh dengan menggunakan alat (*instrument*) penelitian yaitu berupa kuesioner yang secara langsung diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data ini diperlukan sebagai data pendukung dalam penelitian dan ditujukan untuk mengetahui latar belakang pelanggan loyal terhadap RS Banyumanik Semarang.

2.6.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam berpikir dan membentuk kedewasaan. Umur juga mempengaruhi kematangan seseorang dalam menanggapi dan meluapkan suatu perasaan, kepuasan akan suatu hal, dan keputusan untuk membeli suatu produk. Usia responden disertakan dalam identitas responden pada penelitian ini, karena pengguna jasa tidak hanya dari kelompok usia tertentu saja, tetapi berasal dari semua kelompok usia.

Informasi tentang usia bertujuan untuk mengetahui rata – rata usia responden yang menjadi pasien RS Banyumanik Semarang. Adapun kelompok umur responden yang menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 29 tahun	35	35 %
2	30 – 39 tahun	20	20 %
3	40 – 49 tahun	30	30 %
4	50 - 59 tahun	15	15 %
5	≥60 tahun	10	10 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2.1 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas usia responden konsumen RS Banyumanik Semarang adalah usia 20 – 28 tahun, yaitu 30%. Sedangkan responden yang paling sedikit ditemukan adalah responden pada kelompok usia ≥ 56 tahun, yaitu sebesar 10 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna RS Banyumanik Semarang merupakan masyarakat yang berada di usia 20 – 28 tahun.

2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Daerah Asal

Pengumpulan data daerah asal responden bertujuan untuk mengetahui darimana saja konsumen dari Rumah Sakit Banyumanik. Berikut ini data mengenai daerah asal responden yang Rumah Sakit Banyumanik.

Tabel 2.2
Daerah Asal Responden

No	Daerah Asal	Frekuensi	Persentase (%)
1	Semarang	90	90 %
2	Ungaran	5	5 %
3	Demak	2	2 %
4	Salatiga	3	3 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang makan di RS Banyumnaik Semarang berasal dari Semarang sebanyak 90% sedangkan responden paling sedikit berasal dari Demak sebanyak 2%.

2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan sebagai pasien RS Banyumanik Semarang Data mengenai jenis kelamin responden dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.3
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki – Laki	40	40 %
2	Perempuan	60	60 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2.3 dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki lebih besar dari perempuan, yaitu sebanyak 60% laki – laki dibanding perempuan sebesar 40%.

2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendidikan formal terakhir yang telah diselesaikan responden hingga tamat pendidikan. Data mengenai pendidikan terakhir responden dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.4
Pendidikan terakhir responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	5	5 %
3	SMA	50	50 %
4	Diploma / Sarjana	45	45 %
5	Pasca Sarjana	-	-
6	Lainnya	-	-
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari data tabel 2.4 di atas sebagian besar responden RS Banyumanik Semarang merupakan masyarakat yang berpendidikan minimal Diploma/ Sarjana sebesar 45%, lulusan

SMA 50%, dan lulusan SMP 5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan usia pekerja lulusan Diploma/ Sarjana yang sering menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang.

2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia yang menghasilkan suatu imbalan jasa berupa uang ataupun lainnya. Dengan mengetahui jenis pekerjaan responden akan diperoleh gambaran mengenai status sosial dan kehidupan sosial dari responden. Pekerjaan dapat menjadi acuan tingkat aktivitas yang harus dilakukan oleh seseorang, sehingga dapat menghasilkan pendapatan untuk dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berikut merupakan pekerjaan responden yang dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 2.5
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	TNI / POLRI / PNS	3	3 %
2	Pegawai Swasta	37	37 %
3	Wiraswasta	33	33 %
4	Pensiunan	5	5 %
5	Pelajar/Mahasiswa	12	12 %
6	Ibu Rumah Tangga	8	8 %
7	BUMN	10	10 %
8	Pelatih Senam	2	2 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2.5 tersebut di atas tentang jenis pekerjaan responden dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden adalah karyawan swasta sebesar 37%, Sedangkan responden terendah adalah Pelatih Senam yaitu sebanyak 2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden RS Banyumanik Semarang tidak hanya di dominasi oleh kalangan tertentu saja, akan tetapi dari semua jenis pekerjaan.

2.6.6 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Per Bulan

Penghasilan dalam penelitian ini adalah pendapatan yang diterima seseorang sebagai timbal balik dari pekerjaan yang mereka lakukan dalam kurun waktu tertentu, termasuk uang saku terutama bagi para mahasiswa yang belum berpenghasilan. Besarnya penghasilan yang diperoleh responden akan berpengaruh pada daya belinya, dan daya beli juga akan mampu mempengaruhi responden untuk menentukan pilihannya dalam melakukan suatu pembelian. Responden memiliki tingkat penghasilan yang berbeda – beda, tabel berikut memaparkan tingkat penghasilan responden:

Tabel 2.6
Tingkat Penghasilan Responden

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤ Rp. 1.000.000	10	10 %
2	> Rp. 1.000.000 ≤ Rp. 2.000.000	26	26 %
3	> Rp. 2.000.000 ≤ Rp. 3.000.000	30	30 %
4	> Rp. 3.000.000 ≤ Rp. 4.000.000	21	21 %
5	> Rp. 4.000.000 ≤ Rp. 5.000.000	5	5 %
6	> Rp. 5.000.000 ≤ Rp. 6.000.000	5	5 %
7	> Rp. 6.000.000	3	3 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 2.6 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden Rumah Sakit Banyumnaik sebesar 30% berpenghasilan antara Rp.2.000.000,- – Rp.3.000.000,- per bulan. Sedangkan sebagian kecil responden memiliki penghasilan Rp.6.000.000 sebesar 3%. Menurut data di atas, dapat disimpulkan bahwa tarif yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Banyumnaik bisa menjangkau dari semua kalangan.