BAB II

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya. dan Badan Hukumnya

Awal beroperasi pada tahun 1936 dengan nama Koningen Wilhelmina Zienkenheuis, kemudian berganti nama menjadi KAIUGUN BIOIN di tahun 1942. Pada tahun 1995 menjadi RS Kelas Daerah yang pindah ke Malalayang menjadi RSUP Malalayang ditetapkan menjadi RS Pengelola PNPB, setelah itu berubah nama menjadi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou sampai saat ini. RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou merupakan rumah sakit dimiliki oleh pemerintah dan sejak tahun 2007, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado telah menjadi Instansi Pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Berdiri di luas lahan 187.380m^2 dan luas bangunan 63.840m^2 serta jumlah gedung 52. Rumah sakit ini berada di Jl. Raya Tanawangko No. 56, Kota Manado, Sulawesi Utara ini , mempunyai 324 bed untuk tipe kelas III, 259 bed untuk kelas II, 219 untuk kelas I, dan 12 bed untuk kelas VIP, serta 5 bed untuk VVIP.

Pada awal berdiri RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merupakan Rumah Sakit yang telah terakreditasi oleh Joint Commision International sebagai RS Pendidikan, Adanya RSUP Kandou juga didukung oleh staf manajemen dan tenaga medis yang professional, pada tahun 2007 RSUP Kandou ditetapkan sebagai instansi pemerintah yang menerapkan pola keuangan BLU dengan kepemilikan oleh Kementerian Kesehatan RI

Gambar 2.1 Logo RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018

Sumber data : Profile RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado

"Kepuasan Pelanggan Diatas Segalanya" merupakan motto dari RSUP Kandou yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien mempunyai banyak andil dalam membangun rumah sakit untuk menjadi lebih baik kedepannya dengan selalu mengedepankan lima tata nilai yang diterapkan yakni team work, inovatif, transparan dan akuntabel, integritas yang tinggi, serta bertindak cepat dan tepat.

Selama beroperasi sebagai pelayanan jasa RSUP Kandou telah mendapatkan beberapa pencapaian prestasi antara lain :

1. **Standar Nasional**

Tahun 2015 RSUP Kandou Manado mulai beroperasi sebagai rumah sakit umum dengan Tipe A. Rumah sakit kelas A merupakan rumah sakit yang mampu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan dilayani oleh kedokteran spesialis dan subspesialis luas dari pemerintah telah ditetapkan sebagai tempat layanan bagi rujukan tertinggi.

2. **Standar Internasional**

Pada tahun 2018 RSUP Kandou Manado meraih akreditasi internaisonal dari Joint Commision Internasional sebagai Rumah Sakit Pendidikan

yakni berfungsi untuk tempat pendidikan, penelitian dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan kedokteran dan/atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan dan pendidikan kesehatan lainnya secara multiprofesi.

B. Visi, Misi dan Tata Nilai

1. Visi :

Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dan Pelayanan Rujukan Nasional yang Unggul di Indonesia Timur Tahun 2019.

2. Misi :

Memberikan Pelayanan Medik, Keperawatan & Penunjang yang Berkualitas

a. Meningkatkan Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian
b. Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan dan Penelitian
c. Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan
d. Mengembangkan Saranan dan Prasarana Rumah Sakit

3. Tata Nilai

a. Team Work

   Dalam melakukan berbagai pekerjaan baik antar staff maupun pimpinan dapat bekerja sama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan guna mencapai satu sinergi yang baik sehingga tujuan yang akan dicapai dapat terwujud

b. Inovatif

   Selalu melakukan pembaharuan-pembaharuan demi keberlangsungan rumah sakit semakin maju dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

c. Transparan dan Akuntabel

Dalam hal ini pihak RSUP Kandou selalu bersikap terbuka bagi siapa pun yang ingin memberikan informasi dan aspirasi serta mengakses informasi yang ada. Akuntabel yakni seluruh tindakan yang diambil oleh seluruh dokter maupun staff RSUP Kandou berpanduan pada kode etik dokter dan SOP yang berlaku.

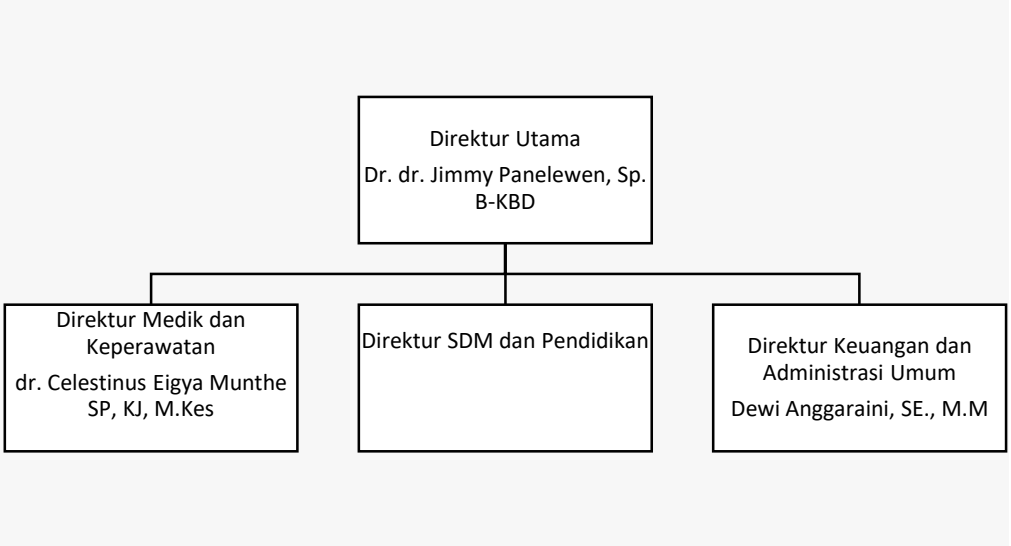
d. Integritas yang Tinggi

Seluruh dokter, perawat dan staff mempunyai tindakan serta sikap yang sesuai dengan nilai atau prinsip yang dipegang olehnya sehingga menghasilkan konsistensi disetiap pengambilan keputusannya.

e. Bertindak Cepat dan Tepat.

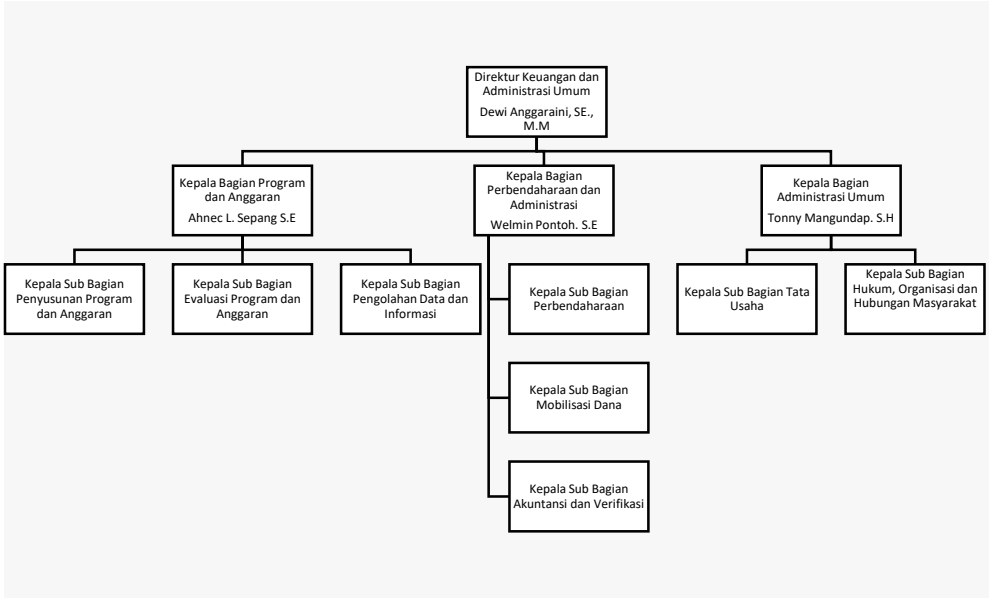
Bertindak cepat yakni dalam pengambilan keputusan dengan tepat yaitu tetap mempertimbangkan nilai-nilai, kode etik serta SOP yang berlaku.

C. Struktur Organisasi



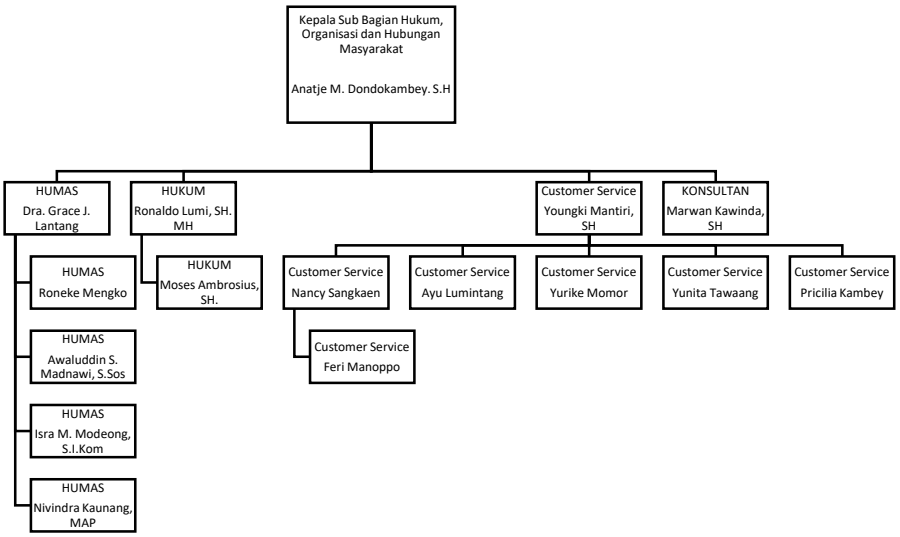
Bagan.2.1. Struktur Organisasi RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018

Sumber data : Hukum, Organisasi dan Hubungan Masyarakat RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado



Bagan 2.2 Struktur Organisasi RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018

Sumber data : Hukum, Organisasi dan Hubungan Masyarakat RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado



Bagan 2.3 Struktur Organisasi RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018

Sumber data : Hukum, Organisasi dan Hubungan Masyarakat RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado

Hukormas merupakan gabungan antar bidang yakni Hukum, Organisasi dan Hubungan masyakarat. Bidang hukum berfungsi untuk menangani keluhan yang sudah sampai pada tahap yang berkaitan dengan pihak berwajib, selain itu juga memberikan masukan kepada pimpinan terhadap aturan-aturan yang harus digunakan sebagai panduan untuk pegawai. Sedangkan organisasi berfungsi sebagai memberikan kejelasan kepada pegawai mengenai tugas, pekerjaan dan fungsi dari masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugasnya, namun untuk bidang organisasi ini masih belum ada SDM yang khusus untuk menangani sehingga beberapa orang masih merangkap untuk menjadi bagian organisasi. Hubungan masyarakat bertugas untuk menjaga hubungan baik antar pihak internal dalam hal ini manajemen RSUP Kandou dengan beberapa pihak eksternal yakni keluarga pasien, pemerintah, media dan lainnya. Selain itu juga menangani keluhan yang masuk guna menjaga citra positif RSUP Kandou di mata masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas terdapat fungsi-fungsi yang perlu untuk diterapkan sebagai acuan dan pedoman pada penilaian kinerja begitu pula dengan instansi pelayanan public. Fungsi-fingsi ini diterapkan sebagai kewajiban dalam melaksanakan tugas Hukormas diantaranya :

1. Mengabdi Pada Kepentingan Umum, fungsi ini penting diterapkan sebagai salah satu upaya untuk mementingkan berbagai pihak yang terlibat dan berpegaruh bagi instansi. Pihak eksternal maupun internal perlu untuk diperhatikan sebagai investasi kepercayaan di waktu mendatang. Salah satu upaya yang telah terealisasikan dalam mengabdi pada kepentingan umum yaitu melalui kegiatan Bakti Sosial yang telah dilaksanan memperingatakan Hari Ulang Tahun

dengan berbagai rangkaian acara yang diawali Gerakan Masyarakat Hidup Sehat melalui senam bersama dan dilanjutkan penyuluhan difteri serta pemeriksaan kesehatan dari tim medis.

2. Memelihara komunikasi yang baik sebagai salah satu upaya mencapai keberhasilan, salah satu upayanya dengan melaksanakan kegiatan diluar dari pekerjaan dengan tujuan mempererat hubungan antar pimpinan dan karyawannya. Program yang mendukung fungsi dari kehumasan ini dengan melalui kegiatan yang rutin dilaksanakan, umumnya kegiatan yang dilaksanakan senam bersama saat akhir pekan bermain futsal bersama.
3. Menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik. Dalam beraktivitas dan melakukan tugasnya seorang pimpinan wajib untuk mempunyai wibawa untuk menciptakan rasa dihormati dan dihargai oleh karyawannya. Pemilihan pimpinan RSUP Kandou ditunjuk oleh Kementrian Kesehatan dengan mendapatkan beberapa rekomendasi nama dengan melampirkan Sistem Informasi Keanggotaan dengan melihat rekam jejak kinerja calon pimpinan saat bekerja di posisi sebelumnya. Sehingga dapat dipastikan pemilihan pimpinan RSUP Kandou telah melalui berbagai tahapan untuk melihat kompetensi, sikap dan moral untuk memimpin.

Dari beberapa kegiatan yang telah dijalankan oleh RSUP Kandou merupakan upaya menjaga hubungan baik antar pimpinan dengan karyawan maupun pimpinan dengan pemaku kepentingan yakni media. Secara umum hal ini telah menjadikan fungsi kehumasan berjalan dengan baik, pendukung dari berjalannya kegiatan ini dikarenakan telah menjadi agenda rutin setiap tahunnya dan sebagai wujud nyata penerapan lima tata nilai yang diterapkan oleh RSUP Kandou yakni team *work*, inovatif, transparan dan akuntabel, integritas yang tinggi, serta bertindak cepat dan tepat.

Selain fungsi sebagai seorang Humas, terdapat beberapa kewajiban yang perlu untuk dipenuhi yakni (OSF, 2002)

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis dan gambar visual. Dalam hal ini RSUP Kandou memberikan penyampaian informasi awal melalui *customer service* yang juga merangkap untuk pendaftaran pasien. Saat melakukan pendaftaran, keluarga pasien akan diberikan informasi mengenai hak & kewajiban yang diberikan dari RSUP Kandou pada pasien maupun keluarga. Sedangkan informasi tertulis pasien maupun keluarga dapat membaca kembali hak & kewajiban di formulir pendaftaran dan tentang akses untuk memberikan kritik dan saran. Sedangkan untuk media gambar visual umumnya bukan menjadi wewenang dari Hukormas melainkan tanggung jawab dari bagian promosi.
2. Sebagai seorang humas sebuah kewajiban untuk melakukan pemantauan, identifikasi dan evaluasi dari pandangan masyarakat. Selain itu juga wajib melakukan program tanggung jawab sosial. Dalam hal ini Hukormas RSUP Kandou terus melakukan pemantauan secara berkala terhadap media untuk *handling complaint* dan identifikasi keluhan yang masuk dengan melakukan konfirmasi terhadap pihak yang terkait. Sedangkan dari hasil keseluruhan keluhan nantinya akan dijadikan sebagai laporan dan evaluasi dengan pelayanan yang ada sehingga menjadikan layanan yang diterima akan semakin baik kedepannya. Pelaksanaan tanggung jawab sosial yang dijalankan RSUP Kandou selalu rutin dilaksanakan mulai dari pencegahan penyakit, cara penanganan hingga bakti sosial.
3. Sebagai seorang humas, tidak terlepas dari kewajiban guna menjalin hubungan baik dengan pihak *internal* dan eksternal. Menjalin hubungan baik tidak terlepas guna mendapatkan kepercayaan, *good will* serta keterbukaan guna mencapai kesepakatan bersama. RSUP Kandou dalam mengupayakan

meraih kepercayaan dan *good will* menjalin hubungan baik secara berkala. Terbukti dengan adanya dukungan publikasi dari berbagai media lokal saat diadakannya berbagai acara di RSUP Kandou Manado.

4. Tanggung jawab sosial dilakukan dengan berbagai pertimbangan bukan hanya bidang ekonomi, tapi juga dampak sosial dan lingkungan. Dalam hal ini tanggung jawab yang diberikan oleh RSUP Kandou berupa menggelar bakti sosial di salah satu desa di Sulawesi Utara, menggelar kegiatan sosial lain dengan donor darah dan lainnya.
5. Kewajiban lainnya untuk menjadi seorang humas dengan pengetahuan yang luas dapat menjadi kunci sukses dalam proses berkomunikasi terlebih saat *handling complaint*. Dalam rangka memperluas pengetahuan dari seluruh pegawai, RSUP Kandou secara berkala mengikutsertakan pegawainya dalam perjalanan dinas untuk mengikuti berbagai pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan.

Secara umum fungsi sebagai seorang Humas telah di jalankan dengan baik oleh Hukormas RSUP Kandou, hal ini terjadi karena RSUP Kandou terus berkomitmen untuk menerapkan 5 tata nilai yakni *team work*, inovatif, transparan dan akuntabel, integritas yang tinggi serta bertindak cepat dan tepat pada seluruh jajaran karyawan, perawat dan dokter guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

D. Ketenagaankerja

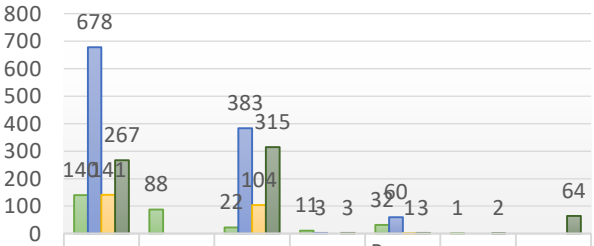
Berikut merupakan data karyawan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado :

No.	DEPARTEMEN/ BAGIAN	JUMLAH PERSONEL
1	Dokter Umum	56
2	Tenaga Dokter Lainnya	8
3	Apoteker	91
4	Dokter Spesialis	221
5	Perawat	1039
6	Tenaga Kesehatan Lainnya	155
7	Dokter Gigi & Dokter Gigi Spesialis	9
8	Bidan	85
9	Tenaga Administrasi	654
	JUMLAH TOTAL	2318

Tabel 2.1 data jumlah karyawan RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018

Sumber data : Profile RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado

Berikut merupakan rincian dari jumlah pegawai RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado berdasarkan jenis tenaga :



	Kemkes	Kemdikbud	Non PNS	Professional	Pegawai Tetap	Konsultan	PKWT
Medis	140	88	22	11	32	1	
Paramedis	678		383	3	60		
Kesehatan Lainnya	141		104		1		
Administrasi	267		315	3	3	2	64

Gambar 2.2 rincian jumlah karyawan RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018

Sumber data : Profile RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado

Dari tabel dan grafik di atas dapat dilihat rincian sebagai berikut:

4. Tenaga medis terdiri dari: dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis, dan tenaga dokter lainnya.

5. Tenaga paramedis terdiri dari: perawat, perawat gigi, dan bidan.
6. Tenaga kesehatan lainnya terdiri dari: Apoteker, tenaga refraksionis optiesen, tenaga elektromedis, tenaga di bagian radiologi, analis kesehatan, tenaga fisioterapi, teknisi transfusi darah, dan psikolog.
7. Tenaga administrasi dapat digolongkan berdasarkan pendidikan.

E. Sarana dan Prasarana

1. Rawat Jalan

Berdasarkan data yang didapatkan rawat jalan terbagi dari :

a. Poliklinik Bayi
b. Poliklinik Hematologi Anak
c. Poliklinik Gigi Mulut
d. Poliklinik SP3T
e. Poliklinik THT
f. Poliklinik Paru
g. Poliklinik DOTS
h. Poliklinik Hematologi
i. Poliklinik Alergi
j. Poliklinik Hipertensi
k. Poliklinik Endorin
l. Poliklinik Rematologi
m. Poliklinik Tiroid
n. Poliklinik Ginekologi
o. Poliklinik Bedah
p. Poliklinik Perioperatif
q. Poliklinik Endoskopi
r. Poliklinik Anak
s. Poliklinik Saraf
t. Poliklinik Jiwa
u. Poliklinik Mata
v. Poliklinik Kulit Kelamin
w.Poliklinik MDR
x. Poliklinik Interna
y. Poliklinik Geriatri
z. Poliklinik Gastrohepatologi
aa.. Poliklinik Ginjal
bb. Poliklinik Konsul Interna
cc. Poliklinik Kaki
dd. Poliklinik Obstetri
ee. Poliklinik KB
ff. Poliklinik EKG
gg. Poliklinik Mawar Sharon

2. Rawat Inap

Rawat Inap yang tersedia di RSUP Kandou terbagi atas 32 unit yakni :

a. Instalasi Rawat Inap A Atas (Bedah)
b. Instalasi Rawat Inap A Bawah (Bedah)

c. Instalasi Rawat Inap A Teratai
d. Instalasi Rawat Inap B (Perawatan umum)
e. Instalasi Rawat Inap C IMC (Interna)
f. Instalasi Rawat Inap C 1 (Interna)
g. Instalasi Rawat Inap C 2 (Interna)
h. Instalasi Rawat Inap C 3 (Interna)
i. Instalasi Rawat Inap C 4 (Interna)
j. Instalasi Rawat Inap C 5 (Interna)
k. Instalasi Rawat Inap D Bawah (Obstetri)
l. Instalasi Rawat Inap D Rose (Obstetri Ginekologi,Pediatri,Interna non Infeksius)
m. Instalasi Rawat Inap D Atas (Obstetri Ginekologi)
n. Instalasi Rawat Inap E Bawah (Pediatri)
o. Instalasi Rawat Inap E Atas (Pediatri)
p. Instalasi Rawat Inap Estella (Pediatri)
q. Instalasi Rawat Inap E PICU (Pediatri)
r. Instalasi Rawat Inap E NICU (Perinatologi)
s. Instalasi Rawat Inap F Atas (THT/Kulkel)
t. Instalasi Rawat Inap F Atas (Neuro)
u. Instalasi Rawat Inap F IMC (Neuro)
v. Instalasi Rawat Inap F Bawah (Jantung/Mata)
w. Instalasi Rawat Inap F Isolasi (Interna)
x. Instalasi Rawat Inap Anggrek I (Perawatan Umum)
y. Instalasi Rawat Inap Anggrek 2 (Perawatan Umum)
z. Instalasi Rawat Inap Nyiur Melambai (Perawatan Umum)
aa. ICU
bb. Intermediate/ICCU
cc. Intermediate/ICCU Anak
dd. CVBC
ee. HCU

ff. Instalasi Rawat Inap Edelweis (Perawatan Umum)

3. Rawat Intensif

Tersedianya ruang intensif di RSUP dibagi atas empat ruangan yakni :

a. Intensive Care Unit (ICU)
b. Perinatal Intensive Care Unit (PICU) / Neonatal Intensive Care Unit (NICU)
c. High Care Unit (HCU) / Intermediate Medial Unit (IMC)
d. Intensive Cardiac Care Unit (ICCU)

4. Gawat Darurat

Ruangan gawat darurat terbagi empat bagian yaitu :

a. Gawat Darurat (IGD) Medik
b. Gawat Darurat (IGD) Obstetri
c. Gawat Darurat Bedah
d. Gawat Darurat (IGD) Anak

5. Peralatan Medik Unggulan

Terdapat beberapa penunjang peralatan medik keunggulan selama pengobatan yakni :

a. Peralatan Magnetic Resonancy Imaging/MRI
b. Peralatan CT Scan 129 Slice
c. Peralatan Cath Lab
d. Peralatan Radiotherapy
e. Peralatan Endoscopy Ultra Sound/EUS
f. Peralatan Ultra Sonografi/USG
g. Peralatan Elektromiografi
h. Peralatan Transkranialdopler

i. Peralatan Digital Radiografi
j. Peralatan ESWL
k. Peralatan Echocardiografi
l. Peralatan Fibroscan
m. Peralatan Laboratorium Klinik Terpadu
n. Peralatan Ventilator/Inkubator Bayi

6. Pelayanan Unggulan

Beberapa pelayanan yang menjadi keunggulan di RSUP Kandou yakni :

a. Pelayanan Jantung Terpadu
b. Pelayanan Kanker Terpadu
c. Pelayanan Pemeriksaan Endoscopy Ultra Sound (EUS)
d. Pelayanan Intensive (NICU)
e. Pelayanan Bedah Vaskuler dan Endovaskuler
f. Pelayanan Bedah Spine/Orthopedi

7. Pelayanan Penunjang Medik

a. Instalasi Laboratorium Klinik Terpadu
b. Instalasi Haemodialisa
c. Instalasi Farmasi
d. Instalasi Radiodiagnostik
e. Instalasi Hiperbarik
f. Instalasi Pemulasaran Jenazah
g. Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit
h. Instalasi Endoscopy
i. Instalasi Central Sterile Supply Department (CSSD)

8. Pelayanan Penunjang Non Medik

a. Instalasi Promosi Kesehatan
b. Instalasi Pelusaran Jenazah
c. Instalasi Laundry
d. Instalasi SIRS
e. Instalasi Diklat
f. Instalasi Pemeliharaan Peralatan Medik dan Non Medik Eletrikal
g. Instalasi Gizi
h. Instalasi Pemeliharaan Sarana Gedung Peralatan Non Medik dan Sanitasi

9. Fasilitas Penunjang Lain

Adapun fasilitas lainnya yang menunjang bagi kenyamanan pasien maupun keluarga antara lain :

a. Bank BTN
b. Bank BRI
c. Gedung Hemodialisa Dahlia
d. Askes Center
e. Apotik Kimia Farma
f. Ambulance
g. Instalasi EDP Kerjasama dengan PT. Buana Varia Komputama
h. Gedung Hemodialisa Melati
i. Masjid
j. Gereja
k. Vihara

F. Layanan Medis

Layanan medis merupakan data yang didapatkan pada enam bulan pertama di tahun 2018 yakni :

a. Jumlah pasien keseluruhan Semester I 2018 : 104.23
b. Penyakit terbesar Rawat Inap Semester I 2018 : Atherosclerotic heart disease, Pneumonia unspecified,

Hupertensive renal disease with renal failure, Hypertensive heart and renal diseases with both, dan Celeberal infraction unspecified, Urinary tract infection site not specified dll.