

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM**

#### **SEMARANG**

Pada bab ini disajikan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah berdiri dan perkembangan organisasi, visi dan misi organisasi, logo perusahaan, struktur organisasi dengan mendeskripsikan masing-masing jabatan, serta identitas responden pada penelitian ini.

#### **1.1 Sejarah RS Panti Wilasa Citarum**

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan rumah sakit kelas menengah atau tipe C, serta sebagai rumah sakit dibawah naungan Yayasan Kristen untuk Kesehatan Umum. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum berawal dari Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa, dan berdiri pada tanggal 19 Januari 1950 di Jalan Dr. Cipto Nomor 50 Semarang. Pada tahun 1966, manajemen yayasan mengajukan gagasan guna mendirikan Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa di lokasi yang berbeda, karena tidak memungkinkan lagi untuk memperluas bangunan baru di lokasi yang lama. Setelah lama mencari lokasi yang tepat, terdapat sebidang tanah di Jalan Citarum 98 Kelurahan Mlatiharjo, Kecamatan Semarang Timur. Rumah sakit ini dibangun pada tanggal 8 November 1969. Rumah sakit tersebut selesai dibangun pada 25 April 1973, dengan biaya pembangunan dibiayai oleh Pemerintah Negeri Belanda. Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa di Jalan Citarum Nomor 98 tahun 1973 menyediakan bentuk-bentuk layanan medis sebagai berikut: Pemeriksaan kehamilan, perawatan kebidanan dan nifas, pemeriksaan anak dan perawatan anak yang sakit, keluarga berencana, imunisasi, serta pelatihan yang dilakukan selama

empat tahun dalam bentuk sekolah bidan yang diresmikan lembaga pendidikan terkait.

Rumah Sakit Bersalin Panti Wilasa resmi mengalami perubahan status pada 22 Mei 1980 menjadi Rumah Sakit Umum Panti Wilasa I. Perubahan status yang ada mempengaruhi layanan rumah sakit. Departemen rawat jalan berunit gawat darurat dan poliklinik, dan departemen rawat inap memiliki ruang pasca perawatan. Selain itu, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan pada tahun 1981, sekolah kebidanan yang ada menjadi Sekolah Perawat Kesehatan (SPK). Layanan lainnya yang diberikan pada satu periode ditambah untuk memberikan layanan yang komprehensif, yaitu layanan Pastoral dan Unit Peningkatan Kesehatan Masyarakat. Pada peringatan 21 tahun berdirinya Rumah Sakit Panti Wilasa I, pada 5 Mei 1994, Ketua Pengurus YAKKUM Cabang Semarang (Drs. Soegarno Hadijoedopramono) mengusulkan agar Rumah Sakit Panti Wilasa I berubah menjadi Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum", lalu Rumah Sakit Panti Wilasa II berganti nama menjadi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr.Cipto". Hal ini penting karena untuk mengantisipasi rancu dalam mengenali Rumah Sakit Panti Wilasa I dan Rumah Sakit Panti Wilasa II, maka tiap rumah sakit memiliki nama sendiri. Sejak 29 Agustus 1995 Rumah Sakit Panti Wilasa I secara resmi berganti nama menjadi Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang.

## **1.2 Visi dan Misi RS Panti Wilasa Citarum**

Visi dan misi perusahaan sangat diperlukan sebagai pedoman atau acuan untuk menentukan rencana bisnis mana yang akan dikembangkan perusahaan. Visi adalah gambaran dan tujuan perusahaan ke depan, dan misi adalah cara untuk

mewujudkannya. Visi-misi yang diharapkan adalah mewakili keunikan perusahaan dan mendorong pemangku kepentingan yang berbeda guna memperoleh perencanaan sesuai ketentuan bersama. Perusahaan yang mempunyai visi-misi yang baik maka akan menguntungkan organisasi dari meminimalkan kesalahan kepemimpinan dalam membuat kebijakan dengan berfokus pada pencapaian hasil yang maksimal dan menantang karyawan untuk berprestasi. Namun jika visi dan misi perusahaan tidak baik, dapat mengakibatkan kerugian seperti berikut: pengambilan keputusan yang tidak efektif di semua tingkatan, mengoperasikan perusahaan tanpa arah dan tujuan, sehingga menghasilkan hasil yang kurang optimal. Oleh karena itu, visi dan misi merupakan elemen penting yang harus dimiliki perusahaan, sebab melalui kehadiran visi-misi ini, perusahaan kian berfokus dan terarah untuk mempertahankan eksistensi dan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu yang lama.

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang sudah ada sejak tahun 1973 dan masih beroperasi sampai saat ini. Sebagai rumah sakit yang terus melayani kebutuhan kesehatan masyarakat sehingga visi yang dimiliki Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang sebagai berikut:

**“Rumah sakit pilihan keluarga yang profesional, berempati dan berlandaskan kasih”**

Dalam rangka mencapai visi, RS Panti Wilasa Citarum mempunyai misi demi mewujudkannya. Aktivitas atau kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mendukung dalam pencapaian tujuan merupakan pengertian dari misi. Pentingnya

misi dalam suatu perusahaan yaitu sebagai landasan dasar perencanaan aktivitas atau kegiatan yang dapat mendukung tercapainya visi yang telah dicanangkan.

Adapun misi RS Panti Wilasa Citarum Semarang adalah sebagai berikut:

1. Memberi layanan kesehatan bermutu, efektif, berfokus ke keselamatan pasien berdasar rasa kasih.
2. Memberdayakan sumber daya manusia RS Panti Wilasa Citarum guna mengoptimalkan mutu layanan agar memberi rasa puas bagi pasien maupun keluarganya.
3. Menjalin kemitraan yang harmonis dengan masyarakat guna mengoptimalkan keterjangkauan layanan.
4. Mengoptimalkan fasilitas dan alat guna menunjang kualitas layanan.
5. Berperan di sektor kependidikan tenaga kesehatan.

### **1.3 Logo Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum**

Setiap perusahaan dalam persaingannya memerlukan identitas diri yang diwujudkan dalam bentuk logo. Logo merupakan citra visual sebagai identitas perusahaan yang membedakan antara satu bisnis dan bisnis yang lainnya. Logo juga merupakan identitas bagi perusahaan yang akan menjadikan suatu perusahaan terlihat visinya dan menjadi pembeda dengan yang lainnya. Logo yang diharapkan dari perusahaan adalah logo yang dapat menggambarkan suatu tujuan perusahaan itu sendiri dan logo yang dapat menarik perhatian lebih masyarakat karena logo dapat menjadi suatu identitas perusahaan dalam masyarakat. Dengan memiliki logo yang menarik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni akan lebih mudah untuk mempromosikan perusahaan karena memiliki identitas diri, mudah

dibedakan dengan pesaing, dapat dijadikan sebagai media branding, dan mampu menarik perhatian masyarakat, sedangkan apabila logo dari suatu perusahaan tidak menarik maka sulit bagi perusahaan untuk memberitahu identitas perusahaan kepada masyarakat, sulit dibedakan dengan pesaing, tidak dapat dijadikan media branding, dan sulit menarik perhatian masyarakat. Sehingga agar Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang memiliki identitas diri dan mudah dibedakan oleh masyarakat, maka berikut adalah logo dari RS Panti Wilasa Citarum Semarang:

**Gambar 2.1**  
**Logo Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum**



*Sumber : [www.pantiwilasa-citarum.co.id](http://www.pantiwilasa-citarum.co.id) (diakses 22 maret 2021)*

Logo Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum mencerminkan filosofi inti dari upaya menciptakan lingkungan hidup inklusif dan sehat untuk kepentingan masyarakat. Salib berwarna putih merepresentasikan kehidupan maupun keselamatan melalui Tindakan Tuhan Yesus yang berkorban di kayu salib sebagai perwujudan komunikasi antara manusia dengan Tuhan. Merpati berwarna biru muda merepresentasikan Roh Kudus yang memperoleh karunia dari Tuhan, dan perlu disebarkan ke manusia, berfokus pada kesaksian terkait kemuliaan, keesaan,

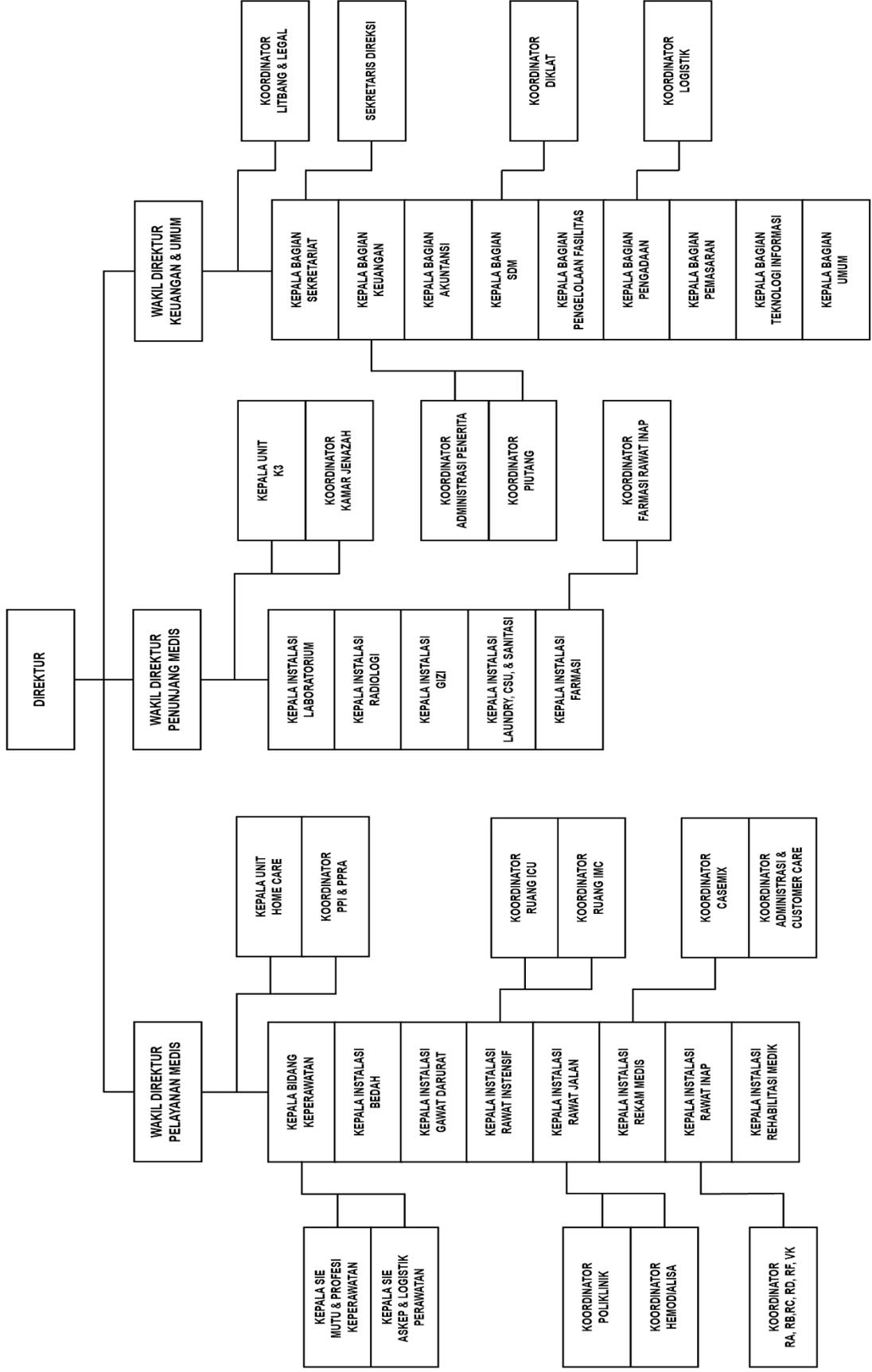
kebijaksanaan, kebenaran, berkeadilan, kesabaran, kasih, serta pemberitan Tuhan ke dunia beserta bermacam isi, sedangkan manusia berperan sebagai titik tengahnya. Tangan yang terbuka berwarna biru merepresentasikan hati atau tangan yang berkenan memberi pelayanan/membantu sesama maupun lingkungan. Lingkaran merepresentasikan segala isi bumi sebagai ciptaan Tuhan: manusia perlu menjaganya dalam rangka ibadah.

#### **1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum**

Struktur organisasi memegang peran penting dalam kelancaran operasional perusahaan, tidak peduli seberapa besar atau kecil perusahaan. Struktur organisasi ini akan membuat pekerjaan lebih efisien dan tidak akan terkonsentrasi dalam satu manajemen. Struktur organisasi berperan penting bagi perusahaan, dan terletak pada standarisasi dalam membagi peran maupun tugas di tiap departemen agar bisa memperoleh tujuan yang sudah ditentukan. Maka, perusahaan membutuhkan adanya struktur organisasi untuk memastikan bagian yang dilaksanakan sesuai porsi dan dikerjakan dengan baik. Dengan pembagian pekerjaan sesuai porsi dan dikerjakan dengan baik maka perusahaan dapat mencapai efisiensi dalam pekerjaan dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Struktur keorganisasian merupakan susunan bagian atau unit kerja tertentu dalam suatu perusahaan, struktur organisasi ini memperlihatkan upaya membagi kerja, serta memperlihatkan peran atau aktivitas yang terintegrasi (terkoordinir). Melalui kehadiran struktur keorganisasian, setidaknya bisa terjalin koordinasi yang baik dalam suatu perusahaan sehingga memudahkan seluruh karyawan untuk membagi jobdesk atau pekerjaannya. Sebaliknya, jika perusahaan tanpa berstruktur organisasi yang baik, jelas tanpa ada

pembagian jobdesk atau pekerjaan yang jelas, dan koordinasi internal perusahaan yang tidak memadai mengakibatkan pekerjaan tidak terorganisir. Begitupun pada Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum perlu menyusun struktur organisasi untuk memudahkan pembagian pekerjaan pada seluruh karyawan. Struktur keorganisasian pun memperlihatkan pengkhususan pekerjaan, penyaluran perintah, maupun menyampaikan laporan. Terlampir struktur organisasi dari RS Panti Wiasa Citarum Semarang.

**Gambar 2.2**  
**Struktur Organisasi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum**



Sumber : Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum tahun 2021

Sesuai struktur organisasi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, terlampir perincian tugas pekerjaan dan pertanggungjawaban dari tiap bagian:

1. Direktur

Direktur utamanya dipercayakan untuk mengarahkan, menetapkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi kegiatan tugas rumah sakit. Selama bertugas, direktur utama memperoleh dukungan/bantuan dari wakil direktur pelayanan medis, wakil direktur penunjang medis, maupun wakil direktur keuangan & umum.

2. Wakil Direktur Pelayanan Medis

Wakil direktur layanan medis memikul tanggung jawab secara langsung ke direktur untuk mengawasi dan mengkoordinasikan tugas ke setiap unit, mengawasi secara internal, maupun mengevaluasi prosedur administrasi, perumusan kewenangan, pengembangan, membina, pengendalian atas aktivitas layanan medis, maupun keperawatan, serta departemen di bawah kendalinya. Dalam menjalankan tugasnya wakil direktur membawahi beberapa kepala bagian yakni:

- a. Kepala Bagian Keperawatan

Memikul tanggung jawab kepala wakil direktur layanan medis untuk membina, implementasi asuhan keperawatan, membina guna meningkatkan layanan dan bimbingan kualitas keperawatan, dan mengawasi implementasi etika keperawatan. Kepala bidang layanan keperawatan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang dibantu oleh kepala sie mutu & profesi keperawatan dan kepala sie askup & logistik perawatan.

b. Kepala Instalasi Bedah

Bertugas dan memikul tanggung jawab ke wakil direktur layanan medis untuk membantu dalam hal menyiapkan rencana kegiatan pelayanan bedah dan pelayanan endoskopi bagi pasien rawat inap, memimpin, membina, pelaksanaan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi serta mengendalikan pelayanan instalasi bedah sentral.

c. Kepala Instalasi Gawat Darurat

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur layanan medis untuk memimpin dan mengelola penyelenggaraan pelayanan pasien gawat darurat pada instalasi gawat darurat RS Panti Wilasa Citarum.

d. Kepala Instalasi Rawat Intensif

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur layanan medis dalam menyiapkan rencana kegiatan pelayanan rawat intensif, memimpin, membina, pelaksanaan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi serta mengendalikan layanan rawat intensif di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Dalam menjalankan tugasnya kepala instalasi rawat intensif membawahi koordinator ruang ICU & koordinator ruang IMC.

e. Kepala Instalasi Rawat Jalan

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur layanan medis dan memiliki tugas membantu dalam menyiapkan rencana kegiatan pelayanan rawat jalan, memimpin, membina, pelaksanaan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi serta mengendalikan pelayanan rawat jalan. Kepala

instalasi rawat jalan membawahi koordinator poliklinik dan koordinator hemodialisa.

f. Kepala Instalasi Rekam Medis

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur pelayanan medis dalam hal mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas pelayanan rekam medik, pembinaan dan pengembangan instalasi rekam medis rumah sakit, pengendalian, evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pengelolaan rekam medik, visum et repertum, dan penyediaan data rekam medik Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

g. Kepala Instalasi Rawat Inap

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur layanan medis untuk membantu dalam menyiapkan rencana kegiatan pelayanan rawat inap, memimpin, membina, pelaksanaan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi serta mengendalikan layanan rawat inap di RS Panti Wilasa Citarum.

h. Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur layanan medis untuk membantu dalam menyiapkan rencana kegiatan pelayanan rehabilitasi medik, memimpin, membina, pelaksanaan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi serta mengendalikan pelayanan rehabilitasi medik.

3. Wakil Direktur Penunjang Medis

Memikul tanggung jawab secara langsung ke direktur yang memperoleh penugasan, seperti pengawasan dan pengorganisasian tugas ke setiap unit, merumuskan kebijakan, pengadaan monitoring maupun pengevaluasian secara

internal, membina, mengembangkan, dan mengendalikan kegiatan peralatan dan perbekalan medis serta departemen di bawah koordinasinya. Dalam menjalankan tugasnya wakil direktur penunjang medis membawahi beberapa kepala bagian yakni:

a. Kepala Instalasi Laboratorium

Kepala instalasi laboratorium bertugas serta bertanggungjawab kepada wakil direktur dan memiliki tugas dalam menyiapkan rencana kegiatan, menyusun kebijakan pelaksanaan, kebijakan teknis dan operasional, standar dan prosedur pelaksanaan, menyusun rencana kebutuhan, pembinaan pelaksanaan, mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas - tugas pelayanan instalasi laboratorium, pengembangan mutu pelayanan instalasi laboratorium, evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pelayanan instalasi laboratorium.

b. Kepala Instalasi Radiologi

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur penunjang medis untuk menyiapkan rencana kegiatan, menyusun kebijakan pelaksanaan, teknis dan operasional, standar dan prosedur pelaksanaan, menyusun rencana kebutuhan, pembinaan pelaksanaan, pengoodinasian, dan pengawasan atas penerapan tugas layanan instalasi radiologi, pembinaan dan pengembangan mutu pelayanan instalasi radiologi, melaksanakan pengendalian, bimbingan dan pengawasan, evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pelayanan instalasi radiologi.

c. Kepala Instalasi Gizi

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur penunjang medis dalam hal menyiapkan rencana kegiatan, menyusun kebijakan pelaksanaan, teknis dan operasional, standar dan prosedur pelaksanaan, menyusun rencana kebutuhan, pembinaan pelaksanaan, dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gizi pasien dan makanan karyawan, pembinaan dan pengembangan mutu pelayanan instalasi gizi, melaksanakan pengendalian, evaluasi pelaksanaan tugas - tugas pelayanan gizi pasien dan makanan karyawan.

d. Kepala Instalasi Laundry, CSU, & Sanitasi

Kepala instalasi laundry, CSU, & sanitasi memikul tanggung jawab ke wakil direktur pendukung medis untuk menyiapkan rencana kegiatan, menyusun kebijakan pelaksanaan, standar dan prosedur pelaksanaan, kebijakan teknis dan operasional, penyusunan rencana, pembinaan pelaksanaan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi pengelolaan sterilisasi, laundry dan penyehatan lingkungan.

e. Kepala Instalasi Farmasi

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur penunjang medis, serta bertugas untuk menyiapkan rencana kegiatan, menyusun kebijakan pelaksanaan, teknis dan operasional, standar dan prosedur pelaksanaan, menyusun rencana kebutuhan, mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas pelayanan instalasi farmasi, pembinaan dan pengembangan mutu pelayanan instalasi farmasi, evaluasi pelaksanaan

tugas-tugas pelayanan instalasi farmasi. Dalam melakukan tugasnya, kepala instalasi farmasi membawahi *coordinator* farmasi rawat inap.

#### 4. Wakil Direktur Keuangan Dan Umum

Memikul tanggung jawab secara langsung ke direktur yang bertugas memonitoring maupun mengkoordinasi tugas ke tiap unit, perumusan kebijakan, mengawasi dan mengevaluasi secara internal, pengembangan, membina, dan pengendalian aktivitas pekerja, perancangan, tata usaha, tata kelola finansial, serta departemen di bawah koordinasinya. Dalam menjalankan tugasnya wakil direktur keuangan dan umum membawahi beberapa kepala bagian yakni:

##### a. Kepala Bagian Kesekretariat

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum, serta berkewenangan melaksanakan urusan surat menyurat, umum dan kepegawaian, urusan rumah tangga kendaraan. Kepala bagian kesekretariat membawahi sekretaris direksi guna melaksanakan tugasnya.

##### b. Kepala Bagian Keuangan

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum terkait pelaksanaan perencanaan maupun pengembangan perbendaharaan, verifikasi, penerimaan, akuntansi dan perumusan kebijakan. Dalam menjalankan tugasnya wakil direktur keuangan dan umum mengoordinatori administrasi penderita, dan koordinator piutang.

c. Kepala Bagian Akuntansi

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum, serta memiliki tugas melakukan penyusunan laporan keuangan, mencatat transaksi masuk dan keluar, dan melakukan pengkajian penyelenggaraan akuntansi keuangan.

d. Kepala Bagian SDM

Memikul tanggung jawab langsung ke wakil direktur keuangan dan umum, serta bertugas mendukung wakil direktur keuangan dan umum terkait perancangan, mengkoordinasi, membina, maupun memonitoring bidang kepegawaian, serta mengembangkan sumber daya manusia. Perencanaan sumber daya manusia terkait penerimaan atau peningkatan terajukan ke wakil direktur keuangan dan umum, menentukan peraturan pelaksanaan kegiatan di bidang SDM, memimpin pelaksanaan kegiatan teknis bidang SDM, merencanakan kebutuhan serta pendidikan pegawai. Kepala bagian SDM membawahi koordinator diklat dalam melaksanakan tugasnya.

e. Kepala Bagian Pengelolaan Fasilitas

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum, serta bertugas menjalankan inventarisasi seluruh aset, penghapusan, penyusutan dan pemeliharaan aset rumah sakit dan menjalankan penyimpanan dan pendistribusian barang non medis.

f. Kepala Bagian Pengadaan

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum, serta memiliki wewenang pengelolaan asset rumah sakit. Selain itu, kepala

bagian pengadaan membawahi koordinator logistik guna membantu melaksanakan tugas.

g. Kepala Bagian Pemasaran

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum terkait mengatur rencana kegiatan bidang pemasaran.

h. Kepala Bagian Teknologi Informasi

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum, serta memiliki tugas penyelenggaraan, pengembangan, pengelolaan, dan penyediaan layanan teknologi informasi dan komunikasi serta pengelolaan sistem jaringan dan informasi.

i. Kepala Bagian Umum

Memikul tanggung jawab ke wakil direktur keuangan dan umum terkait melaksanakan penyiapan perumusan kewenangan, implementasi, maupun layanan pengadministrasian dan teknis di unit kepegawaian, tata usaha, hukum, rumah tangga dan umum.

### **1.5 Pelayanan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum**

RS Panti Wilasa Citarum memberikan bermacam layanan kesehatan secara medis dan umum. Layanan kesehatan yang bersifat medis adalah pelayanan medis yang memberikan pelayanan pemulihan kesehatan kepada pasien berupa intervensi dan nasihat medis. Pemberian layanan di rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan pendukung diagnostik. Sebaliknya jasa kesehatan umum merupakan jasa yang diserahkan pengguna pelayanan layanan dalam wujud non kedokteran buat menolong kesuksesan jasa kedokteran penderita.

### **1.5.1 Layanan Rawat Inap**

Layanan rawat inap ialah layanan medis yang memulihkan kesehatan pasien melalui upaya memantau kesehatan pasien yang masuk ke ruang perawatan suatu rumah sakit. Pasien hanya perlu menetap di rumah sakit dengan kurun waktu tertentu agar memperoleh perawatan intensif.

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum mempunyai total 201 buah tempat tidur, antara lain:

- a. Kelas I : 17 tempat tidur
- b. Kelas II : 61 tempat tidur
- c. Kelas III : 45 tempat tidur
- d. Kelas rata-rata : 34 tempat tidur
- e. Kelas VIP : 28 tempat tidur
- f. Kelas VVIP : 16 tempat tidur

### **1. 2.5.2 Layanan Rawat Jalan**

Layanan rawat jalan ialah layanan konsultasi dan pemantauan kesehatan klinis bagi non-pasien rawat inap. Layanan rawat jalan RS Panti Wilasa Citarum memiliki bermacam klinik ke tiap-tiap dokter berdasar kualifikasi. Berikut klinik layanan rawat jalan:

- a. Klinik Umum
- b. Instalasi Gawat Darurat
- c. Klinik Spesialis Penyakit Dalam
- d. Klinik Gigi
- e. Klinik Spesialis Bedah, terdiri dari:

1. Bedah Umum
  2. Bedah Onkologi
  3. Bedah Orthopedi
  4. Bedah Plastik dan Rekonstruksi
  5. Bedah Mulut
  6. Bedah Urologi
  7. Bedah Digestif
  8. Bedah Saraf
- f. Klinik Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan
  - g. Klinik Spesialis THT
  - h. Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin
  - i. Klinik Spesialis Kesehatan Jiwa
  - j. Klinik Spesialis Anak
  - k. Klinik Spesialis Saraf
  - l. Klinik Spesialis Mata
  - m. Klinik Spesialis Rehabilitasi Medik
  - n. Klinik Psikologi
  - o. Klinik Konsultasi Gizi
  - p. Klinik Akupunktur / Terapi Zona
  - q. Klinik Ibu Hamil dan Anak (KIA)
  - r. Klinik KB
  - s. Klinik Tumbuh Kembang

## **2. 2.5.3 Layanan Penunjang Medis**

Merupakan layanan yang dirancang untuk menunjang pendiagnosisan medis. Melalui diagnosa medis yang benar, pihak rumah sakit bisa mempertanggungjawabkan hasil layanan rawat jalan ataupun rawat inap. Terdapat dua jenis layanan pendukung medis, yaitu.

### **2.5.3.1 Layanan Penunjang Medis Diagnostik**

- a. Layanan farmasi, yaitu layanan yang menyediakan obat agar bisa dimanfaatkan sepanjang waktu bagi pasien rawat inap maupun rawat jalan.
- b. Layanan Laboratorium adalah layanan pemeriksaan diagnostik untuk menganalisis sampel cairan biologis.
- c. Layanan radiologi ialah layanan guna memeriksa diagnosis mempergunakan pengambilan gambar ke bagian dalam tubuh yang menggunakan gelombang radio dan sinar x maupun magnet.

### **2.5.3.2 Layanan Penunjang Medis Tindakan**

- a. Layanan persalinan: seorang dokter kandungan atau bidan melakukan persalinan di ruang bersalin.
- b. Pelayanan operasi adalah layanan yang melakukan tindakan pembedahan / operasi pada berbagai kesempatan pembedahan.
- c. Layanan hemodialisa bagi pasien cuci darah.
- d. Layanan fisioterapi yang diterima oleh pasien yang membutuhkan pelayanan fisioterapi.

### **3. 2.5.4 Layanan Penunjang Umum**

Layanan penunjang umum ialah layanan yang mendukung dalam pengembangan seluruh kegiatan dan rencana rumah sakit. Meskipun pelayanan penunjang umum ini bersifat umum, namun sangat menentukan keberhasilan perawatan di rumah sakit. Jenis layanan dukungan umum meliputi:

- a. Pelayanan UPKM (Unit Peningkatan Kesehatan Masyarakat)
- b. Pelayanan Gizi
- c. Pelayanan Pastoral
- d. Pelayanan Persemayaman Jenazah
- e. Pengolahan Limbah Padat dan Cair
- f. Pelayanan Ambulans
- g. K3 + KPRS + PPI.

### **1.6 Identitas Responden Karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum**

#### **4. 2.6.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden**

Usia dapat memengaruhi tingkah laku yang terjadi pada pegawai, kriteria ini terkait kapabilitas orang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, absensi, ketepatan waktu, produktivitas, dan komitmen terhadap perusahaan. Berikut data yang diperoleh dari 85 responden karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum:

**Tabel 2.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 25	13	15,3%
2	26 – 30	19	22,3%
3	31 – 35	20	23,5%
4	36 – 40	9	10,6%
5	41 - 45	14	16,5%
6	46 – 50	9	10,6%
7	≥ 51	1	1,2%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui bahwa responden memiliki usia yang berbeda-beda dengan rentang usia terbanyak berdasarkan data diatas adalah pada rentang usia 31-35 tahun dengan jumlah 20 orang (23,5%) dan rentang usia paling sedikit ada pada rentang usia  $\geq 51$  dengan jumlah 1 orang (1,2%).

#### **5. 2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin seseorang menjadi ciri yang menetapkan tingkah laku seseorang selama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Berikut data yang dirinci sesuai jenis kelamin berdasar data dari 85 responden.

**Tabel 2.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	37,6%
2	Perempuan	53	62,4%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.2 dapat disimpulkan dari 85 responden pada kajian ini, sejumlah 32 responden adalah laki-laki atau 37,6% dari jumlah keseluruhan sampel, dan sisa 53 responden ialah perempuan atau 62,4% dari total sampel. Dari jumlah tersebut, terlihat bila mayoritas responden pada kajian ini ialah perempuan yang bekerja sebagai karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

#### **6. 2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan Responden**

Status pernikahan dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja karena karyawan yang sudah menikah cenderung lebih giat dalam bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Berikut kategori responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

No	Status Pernikahan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Menikah	62	73%
2	Belum Menikah	23	27%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.3 menjelaskan mayoritas responden berstatus menikah yaitu 62 orang dengan persentase 73%. Sedangkan responden yang belum menikah ada 23 orang dengan persentase 27%.

#### **7. 2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden**

Tingkat pendidikan seseorang menentukan sikap dan cara berpikir individu sebab kian tingginya pendidikan, berarti kian luas pengetahuan mereka. Perusahaan akan menetapkan kualifikasi akademik untuk calon karyawannya, berharap perusahaan dapat menggabungkan keterampilan yang diperoleh di tingkat akademik sebelumnya ke dalam pekerjaan yang dilakukan. Tabel berikut menunjukkan kategori responden berdasarkan pendidikan terakhir:

**Tabel 2.4**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>No</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Diploma	56	65,9%
2	Sarjana	29	34,1%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.4, menjelaskan bila pendidikan terakhir responden pada kajian ini sebagian besar didominasi oleh responden berpendidikan diploma sebanyak 56 orang dengan persentase 65,9% dan responden berpendidikan sarjana sebanyak 29 orang dengan persentase 34,1%.

### 8. 2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja Responden

Karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dikelompokkan menjadi beberapa unit kerja. Dimana setiap unit nya akan diambil sampel dalam penelitian.

Tabel berikut menggambarkan partisipan sesuai unit kerjanya.

**Tabel 2.5**

#### **Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja**

<b>No</b>	<b>Jenis Tenaga</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentasi (%)</b>
1	Perawat	37	43,5%
2	Bidan	4	4,7%
3	Apoteker	1	1,2%
4	Tenaga teknis kefarmasian	5	6%
5	Ahli tenaga laboratorium medik	2	2,3%
6	Radiologi	1	1,2%
7	Fisioterapi	2	2,3%
8	Ahli gizi	1	1,2%
9	Rekam medis	4	4,7%
10	Administrasi	15	17,6%
11	Umum	6	7,1%
12	Pramurukti	7	8,2%
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.5, dapat disimpulkan bila sampel kajian ini mewakili tiap unit kerja yang ada di RS Panti Wilasa Citarum. Yang mana unit kerja perawat berjumlah 37 karyawan dengan persentase 43,5%, unit kerja bidan dan rekam medis berjumlah 4 karyawan dengan persentase 4,7%, unit kerja apoteker, radiologi, ahli

gizi berjumlah 1 karyawan dengan persentase 1,2%, unit kerja tenaga teknis kefarmasian berjumlah 5 karyawan dengan persentase 6%, unit kerja ahli tenaga laboratorium medik dan fisioterapi berjumlah 2 karyawan dengan persentase 2,3%, unit kerja administrasi berjumlah 15 karyawan dengan persentase 17,6%, unit kerja bagian umum berjumlah 6 karyawan dengan persentase 7,1%, dan unit kerja pramurukti berjumlah 7 karyawan dengan persentase 8,2%. Dalam hal ini dapat disimpulkan karyawan dengan responden terbanyak dari unit kerja perawat dengan jumlah 37 karyawan dan begitu sebaliknya karyawan yang paling sedikit yaitu unit kerja apoteker, radiologi, dan ahli gizi.

#### 9. 2.6.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Responden

Pendapatan rata-rata perbulan responden karyawan RS Panti Wilasa Citarum dari hasil kerja yang dilakukan di unit kerja dan posisi jabatan tertentu sebagai karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum akan disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 2.6**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan**

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rp 2.000.000 hingga Rp 4.000.000	35	41,2%
2	Rp 4.000.000 hingga Rp 6.000.000	30	35,3%
3	Lebih dari Rp 6.000.000	20	23,5%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.6, dapat disimpulkan bila pendapatan per bulan karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum beragam karna disesuaikan dengan unit kerja, masa kerja, dan posisi jabatan pekerjaan menentukan besaran pendapatan yang

diberikan perusahaan setiap bulan nya kepada karyawan. Sehingga dapat dilihat jumlah penghasilan Rp 2.000.000 hingga Rp 4.000.000 berjumlah 35 karyawan dengan persentase 41,2%, jumlah penghasilan Rp 4.000.000 hingga Rp 6.000.000 berjumlah 30 karyawan dengan persentase 35,3%, dan jumlah penghasilan di atas Rp 6.000.000 berjumlah 20 karyawan dengan persentase 23,5%.

#### 10. 2.6.7 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja Responden

Masa kerja merupakan salah satu kriteria yang memengaruhi tingkah laku pegawai selama di perusahaan. Masa kerja menetapkan kemampuan, pengalaman, dan pemahaman karyawan tentang pekerjaan yang digelutinya. Berikut masa kerja pegawai RS Panti Wilasa Citarum:

**Tabel 2.7**  
**Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	2	2,4%
2	1 – 3 Tahun	16	18,8%
3	4 – 7 Tahun	21	24,7%
4	8 – 10 Tahun	20	23,5%
5	> 10 Tahun	26	30,6%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.6, menyimpulkan bila masa kerja responden bervariasi yang terdiri dari meliputi masa kerja < 1 tahun berjumlah 2 karyawan dengan persentase 2,4%, masa kerja satu hingga tiga tahun berjumlah 16 karyawan dengan persentase 18,8%, masa kerja 4-7 tahun berjumlah 21 karyawan dengan persentase

24,7%, masa kerja 8-10 tahun berjumlah 20 karyawan dengan persentase 23,5% %, dan masa kerja > 10 tahun berjumlah 26 karyawan dengan persentase 30,6% .