

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT MESRA**

#### **A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Mesra**

Ide didirikannya Rumah Sakit MESRA adalah berasal dari keinginan mulia Hj. Misrawaty, seorang tokoh medis senior di kota Pekanbaru, beliau memulainya dengan mendirikan sebuah Rumah Bersalin dan balai pengobatan pada tahun 1995 dengan nama Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan MESRA yang beralamat di Gg Surya Baru No. 01. Guna memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik, cepat dan akurat dalam suatu sistem manajemen terpadu, saat ini rumah Bersalin dan Balai Pengobatan MESRA telah mendapat izin operasional menjadi Rumah Sakit Swasta dengan nama Rumah Sakit MESRA sendiri diresmikan pada Tanggal 09 Mei 2009 oleh Bapak Bupati Kampar Bpk Drs. H. Burhanuddin Husein.

Rumah Sakit MESRA saat ini berlokasi di Jalan Raya Pasir Putih No. 03 A/B Perbatasan Siak Hulu Marpoyan Damai Pekanbaru RIAU sesuai dengan mottonya “Kami Melayani dengan Sepenuh Hati” memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit MESRA memiliki kebijakan mutu “memberikan pelayanan kesehatan, tepat dan manusiawi oleh tenaga medis profesional, terukur dan terarah dalam suatu sistem pelayanan manajemen yang handal”. Kami menyebutnya “*One Stop Service*”. (Dokumen Rumah Sakit Mesra)

## **B. Visi dan Misi Rumah Sakit Mesra**

Visi merupakan pandangan dan keinginan yang hendak diwujudkan pada waktu tertentu. Dengan demikian Rumah Sakit Mesra Pekanbaru menetapkan Visinya adalah *Better Health, Better Life* (kesehatan yang lebih baik dan kehidupan yang lebih baik)

Dan Misi Rumah Sakit Mesra adalah sebagai berikut:

- a. *Providing health solution for the customer in achieving better healthy life* (menyediakan solusi kesehatan bagi para customer untuk meraih hidup sehat yang lebih baik) Kami hadir untuk membantu para customer kami dengan memberikan solusi terbaik bagi kesehatannya.
- b. *Educating and inspiring people to care healthy life* (mendidik dan menginspirasi orang-orang agar peduli hidup sehat) Kami adalah orang-orang yang berkomitmen mengembangkan serta berbagi pengetahuan dan menginspirasi semua orang agar peduli pentingnya hidup sehat.
- c. *Leading change in hospital service* (memimpin perusahaan dalam pelayanan yang penuh keramahan) Kami bekerja sama dengan orang-orang terbaik dan kami berkomitmen tinggi untuk selalu melayani dengan sepenuh hati dengan pelayanan yang penuh keramahan.
- d. *Growing and developing the value of human capital* (membangkitkan dan mengembangkan potensi sumber daya manusia) Kami adalah orang-orang yang memiliki bakat dan potensi besar dan kami selalu mengembangkan potensi diri untuk mencapai cita-cita kami sehingga kami dapat memberikan pelayanan terbaik kepada customer dan lingkungan sekitar.

- f. *Creating and developing facilities, job system and best management system.* (menciptakan dan mengembangkan sarana fasilitas, sistem kerja dan sistem manajemen terbaik) Kami selalu kreatif dan inovatif dalam menciptakan dan mengembangkan sarana, fasilitas, serta sistem terbaik untuk memberikan manfaat yang besar dalam meraih kemajuan dan kesejahteraan bersama.
- g. *Growing and balancing the values of stakeholder* (menumbuhkan dan menjaga keseimbangan nilai-nilai semua pihak) Kami bekerja dan berkarya untuk selalu tumbuh dan berkembang bersama serta mampu memberikan manfaat yang seimbang kepada manajemen, anggota tim, mitra bisnis dan lingkungan sekitar kami. (Dokumen Rumah Sakit Mesra)

### **C. BUDAYA RUMAH SAKIT MESRA**

- a. *Added Values* (Menambah Nilai)

Kami adalah pribadi yang selalu memberikan nilai tambah bagi para pasien dan keluarganya, bagi lingkungan sekitar serta masyarakat dunia. Kami meyakini bahwa keberadaan kami adalah untuk memberikan manfaat terbaik kepada seluruh alam semesta karena kami tahu dan sadar betul bahwa pekerjaan kami adalah penting dan sangat mulia.

- b. *High, Performance* (Berkinerja Tinggi)

Bekerja dan melayani dengan baik saja tidak cukup bagi kami. Kami bekerja dengan predikat yang luar biasa. Cara bekerja dan berfikir kami jauh melebihi prestasi tertinggi rata-rata orang lain. Bagi kami bekerja keras dan bekerja cerdas adalah ciri khas keseharian kami.

- c. *learn, Grow and Fun* (Senantiasa Belajar mengembangkan diri dan menuntaskan tugas dengan bersemangat)

Senantiasa belajar dan terus mengembangkan diri adalah penting bagi kami. Kami akan selalu menambah dan keterampilan kami serta terus berusaha mencapai standar profesi tertinggi agar kami menjadi pribadi yang penuh percaya diri, profesional, dan bertaqwa kepada tuhan yang maha Esa. Kami berkarya untuk tumbuh bersama dan selalu menciptakan suasana kerja yang harmonis dan ceria untuk mendukung pencapaian kinerja terbaik yang kami impikan.

d. *Integrity and commitment* (Amanah dan Berkomitmen)

Kami adalah pribadi, organisasi dan kelompok yang dapat dipercaya, kami adalah orang-orang yang amanah, bertanggung jawab dan berdisiplin tinggi. Kami sangat menjunjung etika dan tugas-tugas kami demi kemanusiaan, pelayanan kesehatan terbaik dan kepentingan orang banyak. Kami berusaha keras melaksanakan semua hal yang telah kami rencanakan, kami katakan dan kami janjikan.

e. *smile and Care* (Senyum Tulus dan Peduli)

Kami selalu bekerja dengan hati yang senang dan ikhlas. Kami mengerti dan menyadari bahwa senyum tulus kami adalah sebagai penyejuk jiwa bagi pasien dan orang-orang disekeliling kami. Kami bekerja dan melayani dengan penuh cinta kasih dan memiliki rasa kepedulian yang tinggi terhadap sesama.

f. *Energic* (Bersemangat)

Selalu bersemangat dan peduli pada kesehatan adalah cermin diri kami, kami menyadari sepenuhnya bahwa kesehatan kami adalah sangat penting dan sebagai anugrah terbesar dari tuhan yang tak ternilai harganya. Kami selalu bekerja dengan penuh

semangat dan berkomitmen tinggi untuk melaksanakan nilai-nilai AHLI SEHAT untuk meraih keberhasilan pada kondisi apapun, dimanapun dan kapanpun.

g. *helpful* (Saling Membantu)

Kami menyadari bahwa untuk mencapai keberhasilan, penting bagi kami untuk saling berkerjasama, saling menghargai dan saling membantu satu sama lain. Kami telah menjadikan diri kami sebagai pribadi yang suka menolong sesama karena kami yakin keberadaan kami selalu bisa memberikan sesuatu yang bermanfaat dan bakti kami akan selalu menjadi ladang amalan bagi kami.

h. *Abundance and Grateful* (Berkelimpahan dan Bersyukur)

Keberlimpahan dan selalu berbagi adalah sikap kami. Keberlimpahan arus kas dan keuntungan merupakan sesuatu yang selalu kami usahakan. Segala usaha kami lakukan untuk menciptakan dan berbagi keberlimpahan dan kemakmuran yang seimbang antara materi, kemanusiaan, etika dan spiritual. Kami meyakini dengan senantiasa bersyukur kami mapu mengerahkan potensi untuk memberikan kontribusi terbaik kami.

i. *Totality* (Totalitas)

Kami adalah pribadi, organisasi dan kelompok AHLI SEHAT yang selalu memberikan kontribusi positif dan prestasi 100% untuk melaksanakan amanah, berdedikasi penuh dan konsisten menjaga sikap mental pejuang, sampai kami meraih keberhasilan yang telah kami impikan atau kami mati ketika mengusahakannya

(Docomen Rumah Sakit Mesra)

## **D. FASILITAS PELAYANAN**

a. Rawat Inap

Ruang perawatan Rumah Sakit MESRA didesign dengan baik dan memiliki taman yang indah sehingga dapat menimbulkan kesan nyaman bagi pasiennya. Selain itu kebersihan menjadi hal yang utama bagi kami untuk seluruh ruang perawatan. Ruang perawatan di Rumah Sakit MESRA terdiri dari beberapa kelas dan VIP memiliki fasilitas yang lengkap dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat, saat ini Rumah Sakit MESRA memiliki ruang perawatan sebagai berikut:

#### TULIP

1 *Single Bed* Pasien, AC, TV Plasma, Kulkas/Mini Bar Sofa Bed, Juice Buah, Welcome Drink, serta kamar mandi terletak di dalam Ruangan Rp 300.000,-

#### JASMINE

1 *Single Bed* Pasien, AC, TV Warna, Bed Cabinet, 1 kusih Penunggu, Juice Buah, Welcome Drink, serta kamar mandi terletak di dalam Ruangan Rp 265.000,-

#### JASMINE II

2 *Single Bed* Pasien, AC, TV Warna, Bed Cabinet, 1 kursi penunggu, Juice Buah, Welcome Drink, serta kamar mandi terletak di dalam Ruangan Rp 210.000,- (Ruang Isolasi)

#### LILY

3 *Single Bed* Pasien, AC, TV Warna, Bed Cabinet, 1 kursi penunggu, serta kamar mandi terletak di dalam Ruangan Rp 175.000,-

#### ASOKA

3 *Single Bed* Pasien, Kipas Angin, TV Warna, 3 Lemari/Rak Pakaian, serta kamar mandi terletak di dalam Ruangan Rp 110.000,-(Khusus Kebidanan)

#### MAWAR

4 *Single Bed* Pasien, Kipas Angin, 4 Lemari/Rak Pakaian, serta kamar mandi terletak di dalam Ruangan Rp 85.000,-

b. PENUNJANG MEDIS

1. Apotik 24 Jam
2. Radiologi
3. Laboratorium
4. USG (Ultrasonografi)
5. EKG Spirometri

Didukung tenaga Apoteker Profesional Unit Paramasi Rumah Sakit MESRA melayani anda 24 Jam, baik untuk rawat jalan, emergency maupun Rawat Inap.

c. Kamar Operasi

Rumah Sakit MESRA memiliki dua unit kamar operasi dengan peralatan terbaru, dokter dan perawat yang terampil sehingga dapat melayani dengan baik dan cepat. Kebersihan dan kenyamanan serta kelestarian kamar operasi benar-benar menjadi perhatian kami, hal ini dilakukan untuk menekan angka infeksi nosokomial yang terjadi di kamar operasi.

d. Kamar Bersalin

Persalinan merupakan sala satu kasus dengan angka tertinggi di Rumah Sakit kami. Dengan kamar bersalin yang telah memenuhi standard an tenaga yang professional serta berpengalaman, kami yakin akan mampu memberikan kenyamanan bagi kaum ibu yang sedang berjuang menanti kehadiran sibuah hati mereka.

e. Unit Gawat Darurat (UGD)

Merupakan unit pelayanan gawat darurat yang buka 24 Jam, dengan letak yang mudah dicapai dari luar karena memiliki pintu masuk tersendiri yang berhubungan dengan penunjang Diagnostik. Semua pasien yang datang ke Unit Gawat Darurat akan dilayani dengan cepat oleh para Dokter dan Perawat yang terampil. Unit Gawat Darurat juga dilengkapi dengan Ambulance yang siap melayani anda 24 jam. “Kecepatan dan ketepatan merupakan salah satu factor utama dalam penanganan pasien emergency”

f. Poliklinik (RAWAT JALAN)

1. Poliklinik Umum
2. Poliklinik Gigi
3. Poliklinik Estetika
4. Poliklinik Kebidanan dan Kandungan
5. Poliklinik Bedah
6. Poliklinik Bedah Othopedi
7. Poliklinik Urologi
8. Poliklinik Penyakit Dalam
9. Poliklinik Peruh
10. Poliklinik Syaraf
11. Poliklinik THT (Documen Rumah Sakit Mesra)

**E. DAFTAR JADWAL PRAKTEK DOKTER RS MESRA**

Spesialis kebidanan dan kandungan/OBGYN

1. Dr. Chandra Nuereza Fauzi, SpOG

Senin s/d sabtu (09.00 s/d 13.00 wib)

Spesialis Bedah



1. Dr. H.Welly Zulfikar, SpB (K) KL

Senin s/d sabtu (11.00 s/d 12.00)

#### Spesialis Bedah Tulang

1. Dr. Zulfrimon, SpOT

Selasa dan Kamis (09.00 s/d 10.00 wib)

#### Spesialis Penyakit Dalam

1. Dr. Asrizal, SpPD

Senin s/d Sabtu (16.00 s/d 18.00 wib)

2. Dr. Arjunaidi, SpPD

Senin s/d Sabtu (14.00 s/d 16.00 wib)

#### Spesialis Paruh

1. Dr. Rohani, SpP

Senin, Selasa, Kamis dan Sabtu (11.00 s/d 13.00 wib)

#### Spesialis Saluran Kencing

1. Dr. Zuhirman, SpU

Senin, Selasa, Kamis dan Sabtu (11.00 s/d 13.00 wib)

#### Spesialis Syaraf

1. Dr. Iqbal, SpS

Selasa (16.00 s/d 17.00 wib)

#### Spesialis THT

1. Dr. Sona, SpTHT

Kamis dan Sabtu (20.00 s/d 21.00 wib)

#### Bagian Estetika

1. Dr. Ajeng Pita Nila Kurnia  
Senin s/d Sabtu (14.00 s/d 18.00 wib)

#### Bagian Gigi

1. Dr. Rosmawaty  
Senin s/d Sabtu (16.00 s/d 20.00 wib)

#### Bagian Umum

1. Dr. Eka Andriani F.D
2. Dr. Wiwit Fitriingsih
3. Dr. Citra Rahmad
4. Dr. Almisrun
5. Dr. Alfian (Documen Rumah Sakit Mesra)

#### **F. Daftar Nama Perusahaan Kerjasama Rumah Sakit Mesra**

1. Jasa raharja
2. PT. Wira usaha investasi
3. PT. Bintang prestasi utama
4. PT. Tirta sari floragrata
5. PT. Indofood sukses makmur
6. PT. Garuda food
7. PT. Sukses karya panglipur
8. Labersa hotel
9. Labersa water park
10. Labersa golf
11. Planet swalayan

12. SMK Pertanian
13. RM. Putibuana
14. Cinay shop
15. TK/SD Annamiroh
16. Berjaya tour dan travel
17. Miracle kids preschool
18. Palugada
19. Latansa bakery
20. SDI YLPI
21. PT. Supraco
22. Ramayana robinson
23. PT. Aneka gas
24. RB/BP Wilayah Pekanbaru dan Siak Hulu (Documen Rumah Sakit Mesra)

#### **G. Struktur Organisasi Rumah Sakit Mesra**

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan sebuah tugas dan kegiatan, hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab tiap bagian atau departemen atas pekerjaan yang dibebankan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

(struktur terlampir)

Berikut ini akan diuraikan mengenai tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut.

##### **1. Direktur**

Direktur bertugas memberikan pengarahan atas kegiatan Rumah Sakit yang dipimpinnya, merencanakan kegiatan Rumah Sakit agar dapat mencapai tujuan dan sasaran

yang diharapkan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Direktur berwenang untuk mengatur dan mengarahkan setiap bagian yang dipimpinnya.

Dalam melaksanakan tugasnya Direktur dibantu oleh tiga Wakil Direktur yaitu Wakil Direktur Pelayanan Medis, Wakil Direktur Penunjang Medis dan Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan yang fungsinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

(1). Wakil Direktur Pelayanan Medis

Wakil Direktur Pelayanan Medis bertugas memberikan saran-saran kepada Direktur atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayan medis dan perawatan. Membuat perencanaan untuk meningkatkan pelayanan, mengawasi dan mengarahkan kegiatan setiap bagian dibawahnya, berhak memperoleh data dan informasi yang meliputi bidang medis dan perawatan dan bertanggung jawab kepada Direktur atas kegiatan pelayanan pada bagian poli gigi, fisioteraphy, perawatan dan kebidanan.

Dalam melaksanakan tugasnya Wakil Direktur Pelayanan Medis dibantu oleh Staff bagian bedah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan medis khususnya penyakit dalam.

(2). Wakil Direktur Penunjang Medis

Wakil Diektur Penunjang Medis bertugas memberikan saran kepada Direktur atas segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang penunjang medis. Mempunyai wewenang memperoleh data dan informasi yang meliputi bidang penunjang medis. Mengawasi dan mengarahkan kegiatan setiap bagian yang dibawahnya dan bertanggung jawab kepada Direktur atas bagian-bagian laboratorium, farmasi, medical record dan kerohanian.

(3). Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan

Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan bertugas untuk memberikan saran kepada Direktur atas segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi dan keuangan, berhak memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan bidang Administrasi dan keuangan. Wakil Direktur Administrasi umum dan kepegawaian, bagian keuangan, bagian perlengkapan, dan pemeliharaan.

(4). Kepala Bagian Perawatan

Bagian Keperawatan mempunyai tugas melakukan pelaksanaan usaha dan pelayanan keperawatan, etika seta multi keperawatan. Bagian keperawatan dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab kepada Wakil Direktur pelayanan medis, dalam melakukan tugasnya, kepala bagian keperawatan dibantu oleh para Kasubag yang telah ditentukan. (Dokumen Rumah Sakit Mesra)