

INFO PERTAMEDIKA

live, healthy and happy

EDITORIAL

Pertamedika IHC Tingkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Poliklinik Kartu Indonesia Sehat RSP

Pembaca budiman, Memasuki tahun 2018 menjadi awal yang baru bagi Pertamedika IHC untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi semakin lebih baik. Berbagai pembaharuan dan inovasi dilakukan demi memberikan kepuasan pada pasien Unit Usaha Pertamedika IHC yang berasal dari seluruh lapisan masyarakat.

Dalam Info Pertamedika Edisi 4 kali ini, Tim Redaksi mengangkat persiapan Poliklinik Kartu Indonesia Sehat (KIS) Rumah Sakit Pertamina Pusat (RSP) yang pada tahun ini mendapat kunjungan dari Presiden Republik Indonesia Joko Widodo. Kehadiran Poliklinik KIS merupakan proyek klinik percontohan bagi rumah

sakit- rumah sakit pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) lainnya sekaligus mengubah *image* poliklinik JKN menjadi lebih *modern* dengan sistem yang terdigitalisasi. Adanya klinik percontohan ini diharapkan, seluruh poliklinik pelayanan JKN dapat terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya menjadi semakin lebih baik.

Selain itu, rubrik Lebih Dekat Dengan IHC mengupas profil Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan beserta prestasi yang diraihinya pada akhir tahun lalu, sebagai rumah sakit swasta terbaik se-Sumatera Utara. Tim Redaksi juga membahas inovasi teknologi terkini "Reservasi Online" yang dilakukan Rumah Sakit Pertamina Jaya

(RSP) guna mempercepat pelayanan pemeriksaan kesehatan.

Keuksesan sebuah perusahaan tidak dapat dilakukan tanpa dukungan para pegawai Pertamedika IHC dari segala lini. Pembaca dapat mengintip kisah inspiratif salah satu pegawai RSP yang berhasil menjadi salah satu dari 10 pegawai teladan Pertamedika IHC 2017. Penghargaan ini memotivasi para pegawai untuk bekerja lebih giat dan tekun demi meningkatkan kualitas diri sekaligus perusahaan.

Sesuai dengan semangat baru Pertamedika IHC di tahun 2018 yakni "Menjadi Health Care Terpercaya", diharapkan Info Pertamedika edisi ini dapat memberikan banyak informasi *ter-update* terkait perkembangan serta inovasi yang dilakukan rumah sakit-rumah sakit yang dikelola Pertamedika IHC demi kenyamanan dan kepuasan pasien.

Selamat membaca



PERTAMEDIKA
PT PERTAMINA BINA MEDIKA

SUSUNAN REDAKSI INFO PERTAMEDIKA:

PENASEHAT: Direksi PT Pertamina Bina Medika, **TIM REDAKSI:** Tim Humas PT Pertamina Bina Medika, **KONTEN & DESAIN:** INTEGRITI, **PENERBIT:** PT PERTAMINA BINA MEDIKA, **ALAMAT REDAKSI:** PT Pertamina Bina Medika Gd. H Lt. 6, Jln. Kyai Maja No : 43 Kebayoran Baru Jakarta Selatan Bagian Corporate Secretary, **Telepon :** (021) 721 9031, (021) 721 9299, **Faksimile :** (021) 724 7006

Poliklinik Kartu Indonesia Sehat RSPP: Siap Menjadi Contoh

Negara wajib menjamin kesejahteraan kesehatan masyarakatnya dengan memberlakukan berbagai program, salah satunya adalah program yang diusung Presiden Joko Widodo, Kartu Indonesia Sehat (KIS). Guna mendukung program tersebut, Pertamina IHC membuka Poliklinik KIS di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) sekaligus menjadikan poliklinik KIS sebagai poliklinik percontohan bagi klinik rumah sakit lain.



Kunjungan Presiden Jokowi bersama Direktur IMF ke Poliklinik KIS RSPP

dengan pertumbuhan pemegang KIS, Pertamina IHC harus meningkatkan kesiapsediaan rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Oleh karena itu, RSPP selaku rumah sakit yang bernaung dibawah Pertamina IHC, meresmikan dan mulai mengoperasikan Poliklinik KIS yang diperuntukkan pemegang KIS. Kehadiran Poliklinik KIS RSPP ini diharapkan dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat serta menciptakan *image* baru untuk pelayanan JKN yang semakin baik dan *modern*.

“Kita ingin merubah *image* itu (pelayanan kesehatan) dengan Poliklinik KIS ini yang ternyata bagus, menarik, *modern* dan nyaman,” ujar Wakil Direktur Medis dr. Frizar Irmansyah saat ditemui setelah menghadiri pertemuan yang membahas peresmian poliklinik KIS, di ruang *meeting* Poliklinik KIS RSPP, Kamis (18/1).

Modern yang dimaksud adalah sistem pelayanan yang terdigitalisasi. Salah satunya dengan mengubah format berkas rekam medis pasien menjadi *online*. Sistem pendaftarannya pun melalui *online*, sehingga pasien tidak perlu mengantri lama dan panjang di meja pendaftaran. Setelah mendaftar *online*, pasien akan mendapatkan informasi tentang waktu pemeriksaan dan datang pada waktu yang ditentukan. Sejak mulai beroperasi pada 1 November 2017 kunjungan pasien



Kunjungan Jokowi ke Poliklinik KIS RSPP

Pemerintah akan terus meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan. Dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang saat ini berjalan yakni BPJS dan KIS, diharapkan dapat mengurangi beban pasien dan keluarganya yang berasal dari golongan kurang mampu. Hal inilah yang digaungkan Presiden Republik Indonesia Joko Widodo dalam kunjungannya ke Poliklinik KIS, Senin (26/2) lalu.

‘Blusukan’ Presiden Joko Widodo kali ini ditemani oleh Direktur IMF Christine Lagarde. Turut pula hadir Menteri Kesehatan RI Nila Moeloek, Menteri Keuangan

RI Sri Mulyani, Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan, Direktur Utama Pertamina IHC Dany Amrul Ichdan, dan Direktur RSPP Haris Tri Prasetyo. Dalam kunjungannya, Lagarde terkesan dan mengapresiasi keberhasilan program JKN pemerintah karena menurutnya, memberikan jaminan kesehatan kepada puluhan juta masyarakat di Indonesia bukanlah persoalan yang mudah.

Merubah *Image* Pelayanan JKN

Hingga saat ini, KIS sudah digunakan oleh 92,4 juta penduduk Indonesia yang berasal dari golongan kurang mampu. Angka tersebut pun akan semakin bertambah setiap bulannya. Selaras



Gedung Poliklinik KIS RSPP



Wadir Medis bersama Staff melakukan meeting persiapan Poliklinik Kartu Indonesia Sehat, Kamis (18/1)



Wadir Medis Beserta Staff Meninjau Persiapan Peresmian KIS



Wakil Direktur Medis RSPP

pemegang KIS terus mengalami peningkatan. Awal tahun 2018, tercatat sebanyak 400 kunjungan pasien pemegang KIS dan angka ini meningkat dua kali lipat di bulan Februari 2018, yakni sebanyak 800 kunjungan pasien yang berobat ke Poliklinik KIS.

Persiapan Poliklinik Kartu Indonesia Sehat

Persiapan Poliklinik KIS RSPP dimulai Februari tahun 2017 lalu, namun sempat tertunda di bulan Juni dan kembali dilanjutkan pada November 2017. Direktur Manajemen Aset PT Pertamina Dwi Wahyu Daryoto memberikan instruksi secara langsung untuk segera mengimplementasikan JKN KIS. Segera setelah adanya instruksi, RSPP membentuk tim khusus untuk



Petugas Pendaftaran Melayani Pasien KIS

mempersiapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan gedung proyek percontohan poliklinik ini.

Persiapan yang dilakukan diantaranya adalah perbaikan

gedung, penambahan ruangan, perbaikan *system computer* dan internet yang lebih terintegrasi, penyediaan logistik untuk sektor farmasi, laboratorium, tenaga perawat dan dokter, serta sektor kebersihan dan estetika interior dalam ruangan. Semua dilakukan untuk membuat Poliklinik KIS RSPP sebagai Rumah Sakit Kepresidenan tetap terlihat mewah namun fasilitas layanan dan obat-obatnya terjangkau untuk pasien KIS.

Diharapkan dengan Poliklinik KIS, RSPP dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien JKN-KIS serta menjadi kiblat bagi poliklinik pelayanan JKN rumahsakit lain untuk meningkatkan pelayanan kesehatannya.



Kemudahan Reservasi RSPJ: Pesan-Pindai-Periksa

Berkat fitur Reservasi Online yang mudah dan praktis, sekarang, masyarakat tidak perlu mengantri panjang di meja pendaftaran Rumah Sakit Pertamina Jaya (RSPJ)

Inovasi guna meningkatkan pelayanan dari segi kecepatan dan kemudahan akses terus dilakukan Pertamedika-IHC untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat luas. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, bagian Teknologi Informasi (TI)-Korporat Pertamedika –IHC berkolaborasi dengan TI RSPJ mengembangkan fitur Reservasi Online. Fitur ini mulai diberlakukan sejak November 2017.

Kepala TI dan Komlek RSPJ Budi Rachmadi menjelaskan, Reservasi Online merupakan fasilitas reservasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi pada *smartphone Android*. Dengan menggunakan aplikasi ini, pasien dapat lebih leluasa menentukan tanggal layanan dan dokter untuk pemeriksaan kesehatan. Kesemuanya dapat dilakukan tanpa harus datang ke RSPJ dan mengantri di meja pendaftaran.

Kepraktisan fitur Reservasi Online tergambar pada *tagline* fitur: Pesan, Pindai Periksa. Dengan fitur ini, calon pasien hanya perlu melalui tiga langkah, yakni melakukan pemesanan melalui *smartphone*, dengan mengisi data pribadi, memilih tanggal, jenis layanan dan dokter. Kemudian, calon pasien mendapatkan kode *booking* yang akan dipindai/*scan* pada mesin reservasi di RSPJ. Setelah memindai kode, calon pasien dapat langsung melakukan pemeriksaan di poliklinik.

Menurut Budi, fitur online ini tidak hanya menguntungkan pasien, namun juga rumah sakit. Reservasi Online mengurangi jumlah antrian atau penumpukan pengunjung di meja pendaftaran, yang berdampak pula pada kecepatan pelayanan reservasi.

Inovasi tidak berhenti sampai pada kemudahan akses reservasi saja. Budi menjelaskan, fitur ini nantinya akan dilengkapi dengan fitur Rekam Medis Personal yang bertujuan agar pasien dapat melihat riwayat pengobatan dan hasil pemeriksaan penunjang yang telah dilakukan di RSPJ. Sehingga, pasien yang hendak berobat dapat mengingat kembali pengobatan apa saja yang pernah ia lakukan dan memilih pelayanan yang lebih cocok dengan kondisi kesehatannya.



Kehadiran aplikasi Reservasi Online disambut baik oleh pasien RSPJ karena mereka merasa terbantu dengan kemudahan dan kecepatan fitur online ini. Kedepannya pihak IT RSPJ akan meningkatkan fitur Reservasi Online ini yaitu melakukan *bridging* dengan sistem BPJS. Tujuannya agar aplikasi ini dapat menangkap data rujukan dan eligibilitas pasien BPJS yang akan berobat di RSPJ secara otomatis. Hal ini tentunya menguntungkan pasien karena tidak perlu mengantri lagi untuk mengurus BPJS, dan dapat segera mendapatkan pelayanan pemeriksaan.



PT Pertamina kembali menyelenggarakan program CSR Pertamina Sehat Khitanan Massal di beberapa desa di Sumatera Utara (16/9). Desa yang didatangi RSPPB

selaku panita yakni, Desa Perlis & Kelantan (peserta 300 orang), Kecamatan P. Susu (peserta 200 orang), Kecamatan Besitang (peserta 344 orang), Kecamatan Gebang (peserta 217 orang). Program CSR ini menjadi bagian dari komitmen Pertamina untuk berbagi dengan sesama. Terima kasih Pertamina



Penandatanganan perjanjian kerjasama antara PT Pertamina International Shipping dengan PT Pertamina Bina Medika IHC bertempat di kantor pusat

Pertamedika-IHC (28/12). Kerjasama ini diharapkan membawa kesuksesan pada kedua perusahaan.



Keluarga besar Pertamedika IHC merayakan HUT Dinas Pekerja Pertamedika IHC di Graha RSPPP lt. 12 dengan tema "Dengan Mewujudkan "TRUST" Pekerja

Berkomitmen Meningkatkan Pengabdian, Dedikasi dan Loyalitas Bagi Kemajuan Pertamedika IHC" (27/12)



Tim Medical Check Up (MCU) RS Pertamina Tanjung (RSPT) melaksanakan MCU on Site di 3 lokasi pedalaman Kalimantan Tengah. Untuk mencapai lokasi, tim MCU

RSPT memempuh perjalanan darat selama 10 jam dan 2 jam perjalanan sungai. Pertamina Bina Medika-IHC selalu menjaga mutu dan kualitas layanan MCU yang didukung tenaga kerja berpengalaman, berkualitas, serta dokter spesialis profesional untuk *follow up*/rujukan hasil MCU.



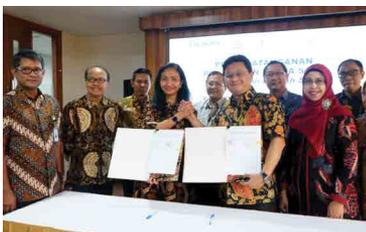
Keluarga besar Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) merayakan HUTnya yang ke-46 dengan mengusung tema "Work Hard, Work Smart, With Honest and Humble Attitude" (10/1).

Kedepannya semoga RSPP tetap jaya dan sukses.



RSPP bersama BAZMA Pertamina mengadakan Kegiatan Bakti Sosial Operasi Katarak, untuk hampir 100 orang penderita Katarak(23/12). Pada kegiatan ini,

RSPP menyiapkan 10 kamar bedah dan hampir 50 orang tenaga medis. Direktur PIMR Pertamina Gigih Prakoso selaku pembina Bazma Pertamina mengatakan bahwa direksi Pertamina sangat mendukung kegiatan sosial ini.



Direktur Utama Pertamedika IHC Dany Amrul Ichdan bersama Direktur Utama PT Rumah Sakit Pelabuhan Dessy Emastari menandatangani perjanjian kerjasama

"Pengelolaan Rumah Sakit" di Kementerian BUMN RI (31/1). Kerjasama ini merupakan upaya Pertamedika IHC dalam memenuhi Nawacita Presiden RI untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat sekaligus komitmen Pertamedika IHC menjadi *flagship* Health Care Corporation di Indonesia. Kedepannya, diharapkan kerjasama ini dapat menciptakan standarisasi kualitas pelayanan sehingga menghasilkan rumah sakit- rumah sakit BUMN unggulan.



Pertamedika IHC melakukan penandatanganan nota kesepahaman "Pengembangan Rumah Sakit Sinergi Pemasaran" bersama PT Famon Awal Bros Sodaya dengan misi

menjadi *champion* di Indonesia, bertempat di Ruang Rapat Pertamedika IHC (30/1).



dr. Kamelia Faisal, MARS
Direktur Operasional dan Transformasi
Pertamedika IHC

“2018 Tahun Implementasi Operation Excellence & Transformasi IT Pertamedika IHC serta Pengembangan Rumah Sakit Member IHC”

Direktur Operasional dan Transformasi Pertamedika IHC dr. Kamelia Faisal, MARS menegaskan bahwa sebagai *role model* IHC, RS Pertamedika harus terus melakukan perbaikan dan peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatannya.

Wanita yang memulai karirnya di Pertamedika sejak 2003 ini memaparkan, tahun 2018 merupakan tahun implementasi upaya-upaya yang harus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, di RS Pertamedika dan seluruh RS member IHC.

Tahun 2018 menjadi waktu yang penting bagi para rumah sakit *member* IHC untuk meningkatkan dan mengembangkan fasilitas pelayannya. “Jika tahun 2017 tahun konsolidasi, 2018 tahun implementasi, maka 2019 adalah tahun *growth*. Bagaimana kita melihat RS *member* IHC kita ini akan semakin tumbuh,” ujar wanita yang akrab disapa dr. Lia ini. Sehingga di tahun 2019, pertumbuhan setiap Rumah Sakit dapat terlihat dan memiliki standarisasi rumah sakit.

Menurutnya, dengan standarisasi rumah sakit, pasien yang berobat ke rumah sakit manapun akan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik

dan kenyamanan yang maksimal. "Kesehatan di Indonesia akan jauh lebih baik jika memiliki jejaring rumah sakit seperti Pertamedika IHC," lanjut dr. Kamelia. Oleh karenanya, penting bagi Pertamedika IHC untuk memetakan kondisi dan kebutuhan masing-masing RS agar perbaikan serta pengembangan rumah sakit dapat berjalan optimal.

Setelah IHC resmi dibentuk di tahun 2017, bidang Operasional dan Transformasi Pertamedika IHC menurunkan tim untuk melakukan *assessment* dan *mapping* di berbagai rumah sakit. Tujuannya untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan masing-masing rumah sakit. "Dari situ, kita ada tabel yang menunjukkan kebutuhan tiap-tiap rumah sakit apa. Ada yang butuh sistem rumah sakit, maka kita instal (sistemnya), ada yang butuh dokter spesialis, maka kita sediakan itu," lanjutnya.

Alumni Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia ini juga memaparkan tentang kerjasama yang dilakukan Pertamedika IHC untuk membantu penyediaan tenaga medis. Saat ini, Pertamedika IHC sudah bekerjasama dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) yang berwenang dalam penempatan dokter-dokter Wajib Kerja Dokter Spesialis (WKDS). Dengan ini, RS BUMN yang kesulitan mendapatkan dokter speisiasi dapat terbantu dengan adanya dokter-dokter WKDS ini. "(disini) Pertamedika IHC berperan menjadi *talent pool* atau kolam SDMnya, kita berhubungan dengan BPSDM untuk menyampaikan kebutuhan-kebutuhan dokter spesialis di berbagai RS lalu kita menyalurkannya," ujarnya.

Beberapa hal yang telah dilakukan Pertamedika IHC untuk meningkatkan infrastruktur rumah sakit member IHC yakni, penyusunan Daftar Obat Standar Pertamedika IHC (DOSPI) dan Daftar Alat Kesehatan Standar Pertamedika IHC (DAKSPI). Kedua standar ini diharapkan dapat menekan harga obat dan

alat kesehatan RS member IHC agar terjangkau masyarakat dalam ERA FULL JKN 2019. Guna menunjang pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pertamedika IHC membuka Poliklinik Kartu Indonesia Sehat di RSPP. Serta Pertamedika IHC telah melakukan penyusunan IHC Operating Model (IOM) yang berfungsi sebagai panduan pengelolaan RS untuk member IHC maupun calon investor IHC.

Pengembangan Internal Pertamedika

Menurut dr. Kamelia, Aksi Korporasi Pertamedika IHC di tahun ini berfokus kepada 2 fokus utama. Fokus pertama adalah program 3P (Transformasi di bidang *People*, *Proses Bisnis* & *Portofolio Investasi*), dan program kedua adalah *strengthening the core* (menguatkan akar / inti perusahaan yakni pelayanan kesehatan) dalam upaya meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif Pertamedika IHC didukung dengan implementasi proses transformasi perusahaan dibidang informasi teknologi seperti sistem pendaftaran online yang sudah dikembangkan di RSPC dan RSPJ yang mana saat ini dalam proses implementasi oleh fungsi TI di seluruh unit usaha Pertamedika IHC.

"Berkaitan dengan *image* perusahaan, tahun ini Pertamedika melakukan transformasi *mindset* atau budaya, dari yang awalnya budaya *comfort zone* menjadi budaya *service excellence*. Budaya melayani ini artinya memberikan pelayanan sebaik mungkin dan sesuai dengan apa yang di inginkan pelanggan. "Kita budayanya *customer trend*. Kita melihat *customer* maunya apa, sukanya apa. Kalau pasien lebih suka dengan dokter senior, kita sediakan dokter senior disitu." Lanjutnya.

Dr Lia juga menyampaikan bahwa peran divisi Operation & Transformation diharapkan dapat melakukan peningkatan mutu dan kualitas dilakukan di seluruh sektor yang bersangkutan dengan



pelayanan kesehatan, seperti tenaga medis, peralatan, fasilitas, gedung, *image* perusahaan, serta marketing. Tentunya, *upgrading* ini di sesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing rumah sakit Pertamedika di daerahnya.

Selain itu dr. Kamelia juga menambahkan, masing-masing rumah sakit wajib memilih unggulan-unggulan apa yang ingin di bangun atau ditingkatkan di masing-masing daerah. "Jika mau unggulan jantung, maka akan kita carikan dokter spesialis jantung, kalau perlu kita sekolahkan dokter jantung dari RS tersebut untuk menjadi sub spesialis yang nantinya akan mengabdikan di RS. Pengembangan layanan yang uniqueness seperti *home care*, *medical evacuation*, integrasi *supply chain management* melalui sinergi dengan BUMN Farmasi dan juga optimalisasi produk *managed care* melalui TPA menjadi solusi terbaru Pertamedika IHC melakukan strategi diversifikasi produk perusahaan." lanjutnya.

Dengan kebersamaan dan semangat sinergi antar RS BUMN dan antar BUMN Kesehatan, Pertamedika IHC kedepan diharapkan dapat menjadi Champion Healthcare Corporation yang membawa nama bangsa Indonesia di mata dunia.

LEBIH DEKAT DENGAN IHC



RS Pertamina Pangkalan Brandan: Rumah Sakit Terbaik se-Sumatera Utara

Di tahun 2017, Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan (RSPPB) berhasil meraih penghargaan sebagai pemenang Penilaian Kinerja Rumah Sakit Terbaik untuk rumah sakit swasta tipe kelas C tingkat Provinsi Sumatera Utara. Prestasi ini tentunya membanggakan sekaligus membuktikan RSPPB mampu berikan pelayanan bermutu dan berkualitas bagi masyarakat Sumatera Utara.



Bedah Umum, Kulit dan Kelamin, Mata, Obgyn, Penyakit Dalam, Paru, Patologi Anatomi, Patologi Klinik, Radiologi, dan THT. Pasien juga dapat melakukan *Medical Check Up (MCU) on site* yang dilengkapi dengan *Treadmill Test*, Audiometri, dan Spirometri.

RSPPB juga dilengkapi fasilitas seperti Laboratorium 24 jam yang didukung ketersediaan alat kimia Labotron, alat Hematologi BC 5000, alat Elektrolit EDAN, mikroskop Olympus, dan *refrigerator Blood Bank*. Pasien juga dapat melakukan pemeriksaan penunjang dengan Radiologi, CT scan 12 slide (masih dalam proses), Fisioterapi, dan ICU. Untuk daya tampung pasien rawat inap, RSPPB menyediakan kurang lebih 115 tempat tidur.

Kedepannya, rumah sakit yang berada di atas tanah seluas 24.524 m² dan luas bangunan 5.863 m² ini berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan kesehatan bermutu dan berkualitas untuk masyarakat.

- 1 Juni 1970 RSPPB resmi berdiri dibawah naungan PT Pertamina (Persero)
- 4 Juni 2011 RSPPB mulai dikelola oleh PT Pertamina Bina Medika IHC
- 1 Januari 2014 RSPPB mulai melayani pasien peserta BPJS

RSPPB memiliki visi untuk menjadi rumah sakit dengan pelayanan terbaik di Aceh dan Sumut, terpercaya dengan memberikan layanan prima. Sesuai dengan visi tersebut, RSPPB senantiasa berupaya optimal menjadi rumah sakit rujukan terpercaya dan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat

Setelah berhasil meraih kelulusan akreditasi Paripurna 2012 di tahun 2017, RSPPB kembali menoreh prestasi sebagai pemenang peringkat ketiga dalam Penilaian Kinerja Rumah Sakit Terbaik untuk rumah sakit swasta tipe C tingkat Provinsi Sumatera Utara.

Pencapaian yang membanggakan ini tidak lepas dari kerja keras seluruh keluarga besar RSPPB, mulai dari direktur hingga staff. Prestasi ini tidak hanya membanggakan namun juga memotivasi keluarga besar RSPPB untuk terus meningkatkan

dan mengembangkan fasilitas pelayanan kesehatannya. Berlokasi di Jalan Wahidin No. 1 Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara, RSPPB telah konsisten menjaga komitmennya dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi para pasiennya

Sebagai bagian dari Pertamina IHC sejak 04 Juni 2011, sudah selayaknya RSPPB, yang dipimpin oleh Dr. Neny Herawati, MKKK sejak tahun 2016 hingga sekarang ini memberikan pelayanan bermutu dan berkualitas. Guna menunjang mutu dan kualitas pelayanan, RSPPB memiliki fasilitas lengkap sesuai dengan standar rumah sakit tipe C.

Saat ini RSPPB memiliki Instansi Gawat Darurat (IGD) 24 jam lengkap dengan *ambulance* yang selalu siap sedia melayani panggilan darurat. RSPPB juga menyediakan poliklinik spesialis Anak, Anastesi,

RSPP: Terus Tingkatkan Pelayanan dengan KAIZEN



KAIZEN dalam Bahasa Jepang berarti “Berubah Menjadi Lebih Baik”. Diterapkannya konsep ini dalam Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) merupakan cara agar RSPP dapat terus berubah ke arah yang lebih baik dari segi pelayanan kesehatan, operasional rumah sakit, dan lainnya.



Kaizen berarti “Berubah Menjadi Lebih Baik”

Kenyamanan dan kepuasan pasien adalah hal utama bagi rumah sakit, terlebih RSPP dengan visinya menjadi Rumah Sakit terbaik yang menggunakan konsep pelayanan muthakir. Guna mencapai visi tersebut, pembaharuan dan perbaikan terus dilakukan seluruh pekerja RSPP, salah satunya adalah dengan mengimplementasikan konsep Lean Management menggunakan metode KAIZEN.

Selain memiliki arti harfiah ‘berubah menjadi lebih baik’, KAIZEN juga dapat diartikan sebagai “*continuous improvement*” atau perbaikan yang terus menerus. Harapannya, KAIZEN dapat memotivasi seluruh pegawai RSPP untuk terus meningkatkan kualitas diri agar pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat semakin lebih baik. “Terus dan terus memperbaiki hingga nantinya sempurna,” ujar dr. Kurniawan Iskandarsyah Sp.JP selaku Ketua Tim Lean Management RSPP.

“Lalu, untuk lebih memperkenalkan, kita buat sebuah lomba untuk

unit usaha,” jelas dr. Kurniawan. Lebih lanjut, ia menjelaskan lomba ini dinamakan “Kompetisi Kaizen Berbagi Ide” dengan menggunakan prinsip KAIZEN yakni mencari masalah, merundingkan dan mencari solusi bersama-sama, kemudian diimplementasikan, dan terakhir disebarkan ke seluruh pegawai unit usaha. Sejauh ini, antusias pegawai RSPP terhadap lomba ini sangat tinggi, di buktikan dengan banyaknya pegawai yang mendaftarkan diri untuk mengikuti lomba.

Kemudian, metode KAIZEN juga menjunjung tinggi rasa saling menghargai satu sama lain, sehingga ide dan opini dari pegawai untuk kemajuan RSPP sangat dihargai. “Orang kalau dihargai hal yang kecil, langsung bergelora. Ada rasa ingin berubah dan itu penting dalam hal ini (KAIZEN-red),” lanjutnya.

Diterapkannya konsep Lean Management ini merupakan cara agar RSPP dapat terus berubah ke arah yang lebih baik dari segi pelayanan kesehatan dan

operasional rumah sakit. Konsep Lean Management terfokus pada peningkatan proses, baik proses manajemen maupun produksi dengan menghilangkan pemborosan. Ada 8 pemborosan yang dikenal dengan *Defect, Overproduction, Waiting, Non-Utilized people, Transportation, Inventory, Motion* dan *Extra processing*.

RSPP telah berhasil menghilangkan banyak pemborosan yang ada melalui Kaizen Events, sebagai contoh waktu hasil Medical Check Up menjadi lebih singkat, pendaftaran pasien rawat jalan melalui anjungan mesin registrasi mandiri dan sentral asuransi.

Ia juga menjelaskan, Lean Management akan berhasil apabila budaya kuat RSPP, *La Prima* yakni layanan profesional, ramah, ikhlas, mutu dan antusias diterapkan, agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai dengan cepat. Semua dilakukan agar RSPP menjadi rumah sakit yang terbaik di Indonesia.

Kata Mereka tentang TRUST

Trust Worthy (Terpercaya), *Reliability* (Keandalan), *Uniqueness* (Keunikan), *Speed Up* (Kecepatan), dan *Tactical* (Taktis) yang disingkat TRUST, merupakan budaya perusahaan Pertamina-IHC yang diusung sejak Oktober tahun lalu dengan harapan seluruh Unit Usaha Pertamina IHC dapat meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan kesehatannya.

Bagaimana makna TRUST bagi para pegawai Unit Kerja Pertamina-IHC?



Ruswadi,

Perawat dan Koordinator Program Home Care RS Pertamina Cirebon (RSPC)

Menurut saya, sebagai perawat di RSPC dalam melaksanakan tugas sehari-hari harus dapat dipercaya, handal dengan cara berpenampilan yang baik. Seorang perawat harus tampil rapi, bersih, wangi, ramah, komunikatif dan sigap dalam menangani pasien dan melayani keluarga pasien. Bagaimana pasien dan keluarganya mempercayakan penanganan pada perawat kalau tampilannya saja tidak mencerminkan profesinya. Apalagi sejak 1 Februari 2018, saya dipercaya oleh manajemen RSPC sebagai Koordinator Program Home Care yang membuat saya harus dapat bersinergi dengan teman-teman, membuat perencanaan dan program yang dapat menarik pelanggan untuk tetap menggunakan layanan RSPC.

Dennys Marieska,

Pws. SDM Rumah Sakit Pertamina Tarakan

Budaya TRUST semakin memperkuat identitas dan keunggulan Pertamina IHC sebagai *operator group* Rumah Sakit BUMN dan juga perusahaan jasa layanan kesehatan yang siap memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang optimal. Dalam kaitannya dengan pengembangan SDM, penerapan budaya TRUST menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah upaya *service excellent* tenaga medis, perawat, penunjang medis dan non-medis kepada masyarakat. Dengan harapan dapat membentuk pekerja yang terpercaya (*trust worthy*) dan menghormati kode etik profesi, memiliki keandalan dalam bidangnya (*reliability*), *out of the box* dalam pemikiran sehingga memiliki keunikan (*uniqueness*) untuk dapat dipandang, memaksimalkan pekerjaan dengan cepat dan cekatan (*speed up*) dan memiliki strategi pelayanan dalam upaya supporting pemasaran perusahaan (*tactical*).



Pegawai Teladan Pertamedika IHC 2017

Sabar: Kerja Keras untuk Kemajuan Perusahaan



Kerja keras tidak pernah mengkhianati. Bekerja professional dalam bidang apapun harus dilakukan setiap individu untuk meningkatkan kualitas diri. Maka dari itu sebuah apresiasi perlu diberikan kepada mereka yang telah bekerja keras dan professional.

Pada acara Perayaan Ulang Tahun ke-20 Pertamina Bina Medika Indonesia Healthcare Corporation (Pertamedika IHC), perusahaan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki penilaian baik. Sebanyak 10 pegawai dari berbagai unit badan usaha Pertamedika IHC di seluruh Indonesia menerima penghargaan sebagai pegawai terbaik.

Sabar, S. Kep. Ners, seorang perawat Rumah Sakit Pertamina Pusat (RSPP), menjadi salah satu dari 10 pegawai teladan Pertamedika IHC 2017. "Ini menjadi apresiasi dari Perusahaan yang sangat tinggi buat saya sekaligus tantangan bagi saya untuk lebih baik dari saat ini, untuk memajukan Pertamedika IHC dan RSPP," ujar Sabar.

Pria yang telah bekerja selama 17 tahun di RSPP ini mengaku kehadiran orang tua menjadi motivasi utama dirinya bekerja dengan keras sebagai perawat. "Wejangan orang tua saya, untuk selalu bekerja baik, rajin,

dan menjadilah perawat yang professional. Sehingga dapat menolong sesama," ujar Sabar. Terkait soal profesionalitas bekerja, pria kelahiran Boyolali, 21 Juli 1978 ini memiliki prinsip mengedepankan kewajiban ketimbang hak. Menurutnya pegawai Pertamedika IHC harus mendukung penuh program yang dirancang pimpinan demi kemajuan perusahaan. "Jangan haknya yang dikedepankan. Dengan menjalankan kewajiban kita sebagai pekerja, hak kita sebagai pekerja pasti didapatkan," ujar Sabar.

Pengalaman Sabar yang paling berkesan selama mengabdikan di RSPP adalah mendapatkan kesempatan mengikuti Pendidikan Perawat Udara (Flying Nurse) di Lembaga Kesehatan Penerbangan dan Ruang Angkasa (Laperspra) Dinas Kesehatan TNI AU pada tahun 2010. Berkesempatan untuk mengikuti karantina di Pendidikan Tentara bersama seluruh matra TNI yakni TNI AD, TNI AU, TNI AL dan

kepolisian menjadi hal yang tidak mungkin terlupakan. "Alhamdulillah saya bisa (mendapat) predikat Siswa Terbaik Perawat Udara," lanjut Sabar. Ia juga pernah berkesempatan menjadi tim dokter kepresidenan RSPP dan tim kesehatan VVIP dalam kegiatan-kegiatan kenegaraan.

Sabar berpendapat, adanya penghargaan ini merupakan ide yang luar biasa dari direksi Pertamedika IHC. Selain memberikan kesempatan untuk semua unit badan usaha Pertamedika IHC mendapatkan penilaian dari direksi, hal ini juga dapat memotivasi pegawai untuk dapat terus bekerja dengan lebih baik. Sesuai dengan *motto* TRUST yang terapkan Pertamedika IHC, yakni *Trustworthy, Reliability, Uniqueness, Speed Up, dan Tactical*.

"Semoga Pertamedika IHC sukses dan jaya, dengan kejayaan Pertamedika IHC, kesejahteraan pekerja akan semakin baik," ujar Sabar.



Selamat Berkarya di Tempat yang Baru. Semoga Terus Memberikan Kontribusi Terbaik untuk Kemajuan Pertamina-IHC

NO	NAMA	JABATAN LAMA	JABATAN BARU
1	Muhammad Ahsan	Wakil Durektor RS Satelit Rantau RSP Brandan	Direktur RSP Balongan
2	Rudy Harmanda	Wakil Direktur Media RSP Brandan	Direktur RSP Damai
3	Henry Hidayatullah	Wakil Direktur Medis & Keperawatan RSP Prabumulih	Direktur RSP Prabumulih
4	Farah Alkatiri	Wakil Direktur Layanan Medis dan Keperawatan RSP Tarakan	Direktur RSP Tanjung
5	Enawan Selantoro	Wakil Direktur SDM dan Umum RSPJ	Expert Korporat
6	Donny Setiawan	Assistant Manager Application Development Korporat	Manager IT Infrastructure & Operation Korporat
7	Ramadhi Teguh	Assistant Manager Utilization Study Korporat	Manager Manage Care Korporat
8	Dwi Mardiana P N	Manager Manage Care Korporat	Manager Medical & HSE
9	Arifin	Assistant Manager Cast Management & Bank Supervision Korporat	Wakil Direktur Adm. & Keuangan RSP Plaju
10	Endang Suryana	Pengawas Kontroler RSP	Wakil Direktur Adm. & Keuangan RSP Sorong
11	Tedi Maulana	Kepala Treasury & Pengawasan Kas/Bank RSP Prabumulih	Wakil direktur Adm. Keuangan RSP Tanjung
12	Siti Fatimah	Kepala Hutang Piutang RSP Cirebon	Wakil Direktur Keuangan RSP Balongan
13	Agung Kusuma AC	Wakil Direktur Adm. & Keuangan RSP Tanjung	Wakil Direktur Keuangan RSP Cilacap
14	M. Ridwan Suryalaksana	Wakil Direktur Adm. & Keuangan Tarakan	Wakil direktur Keuangan RSP Cirebon
15	Wibowo	Wakil Direktur Adm. & Keuangan RSP Plaju	Wakil Direktur Keuangan RSP Dumai
16	Bagus Anggraningrum	Assistant Manager Taxation Korporat	Wakil Direktur Keuangan RSP Tarakan
17	Dian Andriani	Kepala Rawat Khusus RSP Cirebon	Wakil direktur Layanan Medis & Keperawatan RSP Balongan
18	Budi Karmawan	Kepala Area II RSPJ	Wakil Direktur Layanan Medis & Keperawatan RSP Dumai
19	Yanta Immanuel Keliat	Kepala Klinik Bogor RSPJ	Wakil Direktur Layanan Medis & Keperawatan RSP Sorong
20	Suganda	Kepala Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSP Prabumulih	Wakil Direktur Medis & Keperawatan RSP Prabumulih
21	Aris Soetomo	Wakil Direktur Medis RS LNG Badak	Wakil Direktur RS Satelit Rantau RSP Brandan
22	Aditya Dharma Ardias	Assistant Manager Recruitment & Industrial Relation Korporat	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Balongan
23	Eko Supriyanto	Assistant Manager Data Management & Analysis Korporat	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Cilacap
24	Fathurrozi	Wakil Direktur SDM & Umum RSPBA Lampung	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Cirebon
25	Romy Sofiadi	Kepala SDM RSP Cirebon	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Dumai
26	Hevi Army	Assistant Manager Employee Services Korporat	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Prabumulih
27	Sunarto	Kepala Logistik RSP Cirebon	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Ummi Rosnati Aceh
28	Eko Budi Sulisiyanto	Wakil Direktur SDM & Umum RSP Prabumulih	Wakil Direktur SDM & Umum RSPBA Lampung
29	Elvi Darwita	Satuan Medis Fungsional RSPJ	Wakil Direktur SDM & Umum RSPJ
30	M. Rahadian	Wakil Direktur Adm & Keuangan RSP Sorong	Wakil Direktur SDM & Umum RSPJ
31	Dede Tardiana	Kepala Poliklinik Rawamangun RSPJ	Wakil Direktur Medis RSP Cilacap
32	Sri Sumartini	Staff Controller Korporat	Wakil Ketua II STIKes Pertamina

