

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pelayanan kesehatan atau klinik setempat merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia di wilayah masing-masing. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pada umumnya perlu diperhatikan, salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan Dilla adalah layanan kesehatan yang berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, layanan kesehatan klinik Dilla didukung oleh tenaga medis yang melayani pasien dengan profesionalis dan keahlian terbaik.

Klinik Dilla didirikan oleh Dr. Dilla Sari Fitri pada tahun 2008. Klinik kesehatan ini beralamat di jalan Kartama nomor 51 Kelurahan Maharatu, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota pekanbaru Provinsi Riau. Klinik Dilla mempunyai 2 Orang Dokter, dan 7 orang karyawan. Berbagai usaha yang dilakukan oleh Klinik Dilla yaitu bertujuan untuk meningkatkan *awareness* masyarakat, terlebih lagi untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan hunian pasien di Klinik Dilla. Pasien yang datang dan menikmati layanan yang diberikan klinik Dilla diharapkan dapat merasa puas sehingga kemudian bisa menimbulkan loyalitas dari pasien. Klinik yang berdiri tahun 2008 ini semakin

lama semakin berkembang karena kebutuhan masyarakat yang sadar akan kesehatan. Letak Klinik Dilla ini sangat strategis karena letaknya ditengah keramaian masyarakat kartama, marpoyan damai. Adapun nama dokter dan karyawan klinik dilla yaitu :

1. Nama Pemilik dan Dokter : Dr. Dilla Sari Fitri
2. Nama Dokter : Dr. Ayie Sarina
3. Karyawan :
 1. Maryuni
 2. Soleha
 3. Marni Lusi Pasaribu
 4. Fransisca Sihombing
 5. Yulia Septianingsih
 6. Musdalifa
 7. Deci

4.2 Jenis pelayanan dan fasilitas Klinik Dilla

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter umum dan dokter spesialis gigi). Klinik Dilla Kini Hadir Dengan Layanan Home Care, artinya pasien tidak perlu lagi datang ke Klinik atau Rumah Sakit, melainkan karyawan klinik yang datang ke rumah pasien untuk melakukan perawatan seperti:

- Perawatan Penderita Diabetes
- Mandi Bayi
- Pijat Bayi
- Perawatan Setelah Melahirkan.

Adapun fasilitas Klinik Dilla yaitu :

- Ruang Pendaftaran yang luas
- Ruang Konsultasi Umum
- Ruang Konsultasi Gigi
- Ruang Administrasi
- Ruang Persalinan
- Ruang Sholat
- Kamar Mandi / WC
- Rawat Inap (satu kamar satu pasien)
- Ruang Tindakan(Khitan, Operasi Kecil, IGD)
- Ruang Obat dan Bahan
- Ruang USG
- Ruang Edukasi Diabetes
- Ruang Fisioterapi
- Dapur

Prasarana Klinik meliputi:

1. instalasi sanitasi;
2. instalasi listrik;
3. pencegahan dan penanggulangan kebakaran;
4. ambulans, khusus untuk Klinik yang menyelenggarakan rawat inap; dan
5. sistem gas medis;
6. sistem tata udara;
7. sistem pencahayaan;
8. prasarana lainnya sesuai kebutuhan.

4.3 Visi dan Misi Klinik Dilla di Kartama

Visi adalah gambaran dari proyeksi masa depan atau karakteristik yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau lembaga melalui seluruh hal yang akan dilakukan selama kurun waktu yang ditentukan. Adapun visi klinik Dilla yaitu :

- Meningkatkan taraf kesehatan masyarakat
- Memberikan layanan yang prima, berkualitas dan dapat dijangkau oleh masyarakat.
- Menjadikan Klinik Dilla sebagai Klinik pilihan dan kepercayaan masyarakat.

Sedangkan misi adalah sebuah urutan langkah-langkah yang tersusun untuk mencapai suatu visi yang sudah terancang terlebih dahulu. Dan adapun misi dari klinik Dilla yaitu :

- Pengelolaan Klinik secara profesional, efektif dan efisien untuk meningkatkan produktifitas
- Pengembangan fasilitas dan sistem pendukung untuk meningkatkan mutu dan kelancaran proses pelayanan.
- Pelayanan prima yang mengedepankan *patient safety* dan *hospitality* dan berfokus pada pelanggan.
- Pemberdayaan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan.

4.4 Kewajiban Klinik

Adapun Setiap Klinik mempunyai kewajiban kewajiban yang harus terpenuhi yaitu :

1. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan;
2. memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan non-diskriminasi dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional;
3. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya tanpa meminta uang muka terlebih dahulu atau mendahulukan kepentingan finansial;
4. memperoleh persetujuan atas tindakan yang akan dilakukan (informed consent);
5. melaksanakan sistem rujukan dengan tepat;
6. menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
7. menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
8. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
9. melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. memiliki standar prosedur operasional;

11. melakukan pengelolaan limbah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
12. melaksanakan fungsi sosial;
13. melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan;
14. menyusun dan melaksanakan peraturan internal klinik; dan
15. memberlakukan seluruh lingkungan klinik sebagai kawasan tanpa rokok !

