



# Transformasi adalah Sebuah Keniscayaan



edisi 4  
Media Internal  
Pertamedika IHC

#### SUSUNAN REDAKSI INFO PERTAMEDIKA:

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

# INFO

**PERTAMEDIKA IHC**

live, healthy and happy



# EDITORIAL

## Saatnya Bertransformasi

Pembaca Budiman,

**P**erubahan lingkungan yang disruptif membuat Pertamedika IHC selaku *holding* rumah sakit (RS) BUMN harus segera melakukan sebuah perubahan besar yang positif, yakni dengan bertransformasi. Peta bisnis dan ekspansi rumah sakit akan semakin kompleks, terutama di era pasca pandemi Covid-19. Oleh karena itu, Pertamedika IHC dituntut untuk bisa melakukan transformasi bisnis dan layanan, khususnya yang berbasis digital.

Saat ini, kesadaran masyarakat terhadap standar pelayanan kesehatan semakin tinggi. Pada saat yang bersamaan, tuntutan terhadap hak-hak pasien sebagai konsumen juga kian meningkat. Jika tidak dilakukan transformasi akan menjadi tertinggal dalam proses bisnis. Upaya transformasi digital, salah satunya dapat diwujudkan dengan cara memodernisasi rumah sakit melalui penggabungan media data, seperti penggunaan *e-medical record*. Oleh karenanya, berbagai inovasi dilakukan

oleh Pertamedika IHC untuk memudahkan pasien mengakses seluruh layanan kesehatan yang diberikan.

Pada edisi ke-4 ini, Info Pertamedika mengetengahkan berbagai informasi yang dimulai dari berita utama di rubrik Fokus yang mengulas tentang Transformasi adalah sebuah Keniscayaan. Selain itu, informasi terkait Menynergikan Layanan agar Mudah, Cepat, Efisien dan Berkualitas, kemudian bagaimana Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Membangun Ekosistem Digital, Membangun *Patient Experience* sebagai Budaya Layanan Pertamedika IHC, dan figur Direktur Operasional Medis Pertamedika IHC yang baru.

Semoga Info Pertamedika senantiasa menjadi sumber informasi dan inspiratif bagi seluruh insan Pertamedika.

Selamat membaca.

**3 FOKUS**

Transformasi adalah Sebuah Keniscayaan

**7 SINERGI**

Menstandarisasi dan Menynergikan Layanan Agar Semakin Mudah, Cepat, Efisien Dan Berkualitas

**12 FIGUR**

Miliki Dulu Ilmunya, Barulah Membuat Layanannya



## Transformasi adalah Sebuah Keniscayaan

Perubahan lingkungan yang *disruptive* membuat Pertamina IHC selaku *holding* rumah sakit (RS) BUMN harus segera melakukan sebuah perubahan besar yang positif, yakni dengan bertransformasi.

Peta bisnis dan ekspansi rumah sakit akan semakin kompleks, terutama di era pasca pandemi Covid-19. Oleh karena itu, Pertamina IHC dituntut untuk bisa melakukan transformasi bisnis dan layanan, khususnya yang berbasis digital.

**T**ransformasi ini merupakan suatu strategi dan implementasi untuk membawa Pertamina IHC dari bentuk dan sistem yang lama ke bentuk dan sistem yang baru, dengan menyesuaikan seluruh elemen turunannya, baik sistem, struktur, *people*, dan *culture* dalam rangka meningkatkan efektivitas perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan selaras dengan visi dan misi perusahaan. Tentunya, Pertamina IHC harus terus bertumbuh dalam jangka panjang dengan memberi nilai positif bagi semua pemangku kepentingan.

“Saat ini, model bisnis rumah sakit harus bisa memahami apa yang dibutuhkan pasien. Ada pergeseran kebiasaan *customer* dari sebelum dan sesudah pandemi.

Adanya Covid-19 memacu mempercepat penggunaan teknologi, dan itu positif. Kondisi tersebut mengharuskan kami melakukan ‘jemput bola’, bagaimana pasien-pasien tersebut ada *need* dengan rumah sakit kita,” ujar Direktur Utama (Dirut) Pertamina IHC, Dr. dr.Fathema Djan Rachmat, Sp.B, Sp.BTKV (K), MPH.

Pandemi pastinya akan dirasakan berat oleh tiap-tiap organisasi dan bisnis. Dalam situasi dan kondisi tersebut Pertamina IHC yakin, optimis, terus berjuang dan akan tetap tumbuh. “Kita tahu situasi pandemi ini sulit, namun kita yakin bahwa transformasi harus terus berlangsung dan berjalan. Ketika sebuah organisasi melakukan transformasi dalam kondisi yang tidak ideal seperti sekarang ini, sehingga akan menekan dari

segi psikologi, sosial, ekonomi, tetapi diharapkan organisasi ini akan berhasil menjadi organisasi pemenang nantinya,” terang dr.Fath.

dr. Fath berharap Pertamina IHC bisa mengejar, bahkan melampaui harapan yang telah ditargetkan. Tentunya, ini akan menimbulkan daya saing yang kuat, karena seperti undian siapa yang dapat memenangkannya, dan bisa mengambil manfaat dari situasi ini, kemudian memenangkan secara kompetitif, baik secara regional, nasional, maupun tingkat global. Pertamina IHC harus melakukan transformasi, karena hanya dengan bertransformasilah yang bisa membawa satu organisasi untuk pindah menjadi sebuah organisasi yang lebih baik.



## Transformasi Digital

Menurut dr. Fath, kesadaran masyarakat terhadap standar pelayanan kesehatan semakin tinggi. Pada saat yang bersamaan, tuntutan terhadap hak-hak pasien sebagai konsumen juga kian meningkat. "Kalau tidak melakukan transformasi, ini menjadi tertinggal dalam proses bisnis. Pertamedika IHC dituntut untuk melaksanakan program transformasi digital, dan harus diberlakukan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan dan bisnis rumah sakit menjadi suatu keniscayaan," sebut beliau.

Upaya transformasi digital, salah satunya dapat diwujudkan dengan cara memodernisasi rumah sakit melalui penggabungan media data, seperti penggunaan *e-medical record*. Oleh karenanya, berbagai inovasi dilakukan oleh Pertamedika IHC untuk memudahkan pasien mengakses seluruh layanan kesehatan yang diberikan.

Saat ini, sejumlah rumah sakit BUMN telah mengimplementasikan *e-medical record*. Maka sudah menjadi keniscayaan, Pertamedika IHC harus berupaya memodernisasi rumah sakit dengan penggunaan *e-medical record*. Dengan demikian, pasien dapat menikmati kualitas dan kemudahan layanan kesehatan dari satu tempat ke tempat lain, karena *medical record*-nya sudah ada di *cloud system*. Kemana pun pasien pergi, *medical record* bisa tetap diakses.

Sebagai informasi, sekarang ini Pertamedika IHC telah melakukan kontrak kerjasama dengan *google cloud*. dr.Fath mengatakan, kedepan Pertamedika IHC tidak perlu lagi

menyiapkan infrastruktur untuk server yang sangat besar, yang berisi 73 rumah sakit dan 153 klinik. Hal itu dikarenakan semua data-data akan disimpan secara lengkap, aman, dan unlimited di *cloud system* milik *google*. "Diharapkan kita bisa mendapatkan fasilitas *data analytic*, di mana semuanya akan difasilitasi oleh *google*," terang orang nomor satu di Pertamedika IHC.

Selanjutnya, melalui penerapan *e-medical record* mampu memberikan manfaat besar, yaitu adanya potensi terkumpulnya big data, yang kemudian data-data tersebut dapat dipergunakan secara positif untuk melakukan berbagai analisis. Dengan demikian, akan didapatkan model-model bisnis baru yang bisa dikembangkan. Kedepan, diharapkan Pertamedika IHC dapat memiliki satu big data yang besar sebagai data kesehatan Indonesia.

"Tentunya, data kesehatan Indonesia ini harus dilakukan dan dijaga dengan baik, serta tingkat keamanan data pun juga harus dijaga dengan baik pula. Karena, itu merupakan bagian dari Ketahanan Kesehatan Nasional kita. Saya ingin membawa Pertamedika IHC kedepan, menjadi organisasi yang memberikan kesehatan dengan kualitas terbaik dengan didukung oleh teknologi yang mumpuni dan canggih," harapnya optimis.

## Levers Leader

Dalam proses transformasi ini, Pertamedika IHC telah meluncurkan *Transformation Office* (TO) dengan 9 *levers leader* terkait dengan strategi yang dibentuk melalui ekstensi ke Unit TO di rumah sakit. Pertamedika IHC telah menyiapkan dua tim besar, yaitu Tim Transformasi Central dan Tim Transformasi Rumah Sakit.

Tim transformasi *central* disponsori oleh para *board of director* (BOD), dimana Direktur Keuangan Pertamedika IHC Catur Dermawan yang bertindak sebagai kepala *IPO effort/ IPO Office Team*. Sedangkan untuk *Central Transformation Office* (CTO) yang disponsori oleh Direktur Utama Pertamedika IHC Dr. dr. Fathema dan Direktur Transformasi Bisnis Pertamedika IHC Antonius Rainier, yang membawahi *TO Lead, Impact Tracking Lead, dan Communication Lead*.

*TO Lead* memiliki tugas untuk memastikan proses *governance* mengalami kemajuan dan *reporting* transformasi supaya berjalan dengan baik. Sementara itu, *Impact Tracking Lead* bertugas untuk memastikan dampak tiap-tiap inisiatif *central* divalidasi oleh pihak *finance*. Sedangkan *Communication Lead* bertugas untuk memastikan semua individu di IHC memiliki *awareness* dan pengertian transformasi yang sama.

Di bawah CTO terdapat tim yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses transformasi dan juga bagaimana mengomunikasikannya. Tim ini disebut dengan *levers leader*, yaitu pemimpin yang memastikan bahwa proses transformasi di masing-masing inisiatif strategi itu berjalan dengan baik, dan menyiapkan berbagai macam *tools* yang akan diimplementasikan, yang akan dipastikan target-targetnya tercapai. *Levers leader central* mengepalai 9 *levers* kunci untuk tahun 2021 sampai 2022.

Kemudian, tim transformasi central dilengkapi oleh tim transformasi rumah sakit dan masing-masing anak Perusahaan yang terdiri dari Unit

TO, dan *initiative owners* di masing-masing RS. Setiap anak perusahaan membentuk struktur TO dan mengidentifikasi *initiative owners* di setiap rumah sakit yang akan bekerja sama dengan *central TO*. Secara garis besar, *levers leader* didorong secara *central*, dan inisiatif di *level hospital* yang akan didorong oleh *initiative owners* dengan panduan *Central ITO*, *lever leaders* dan Unit TO.

9 inisiatif strategi yang telah disiapkan untuk diimplementasikan dalam proses transformasi di tubuh Pertamedika IHC, antara lain *Patient Experience*, *Clinical Excellence*, *BPJS Strategy*, *Pricing*, *Covid Win Back*, *Digital Ecosystem*, *Branding & Marketing*, *Procurement*, dan *Doctor Optimization & GP Referral*.

Tentunya, *transfer knowledge* dari proses transformasi ini akan dilaksanakan melalui sosialisasi, diskusi, dan melalui *training*, agar apa yang direncanakan dapat diberikan melalui *training* kepada Unit TO, baik pada *level manager*, maupun *level* yang disebut dengan *initiative owners* yang ada di unit. Nantinya, *transfer knowledge* ini akan terkoneksi dari *level* di *holding* sampai di anak perusahaan dan unit.

Keberadaan *levers leader* akan menampung berbagai macam ide terbaik untuk melakukan *change management* di dalam setiap lini bisnis Pertamedika IHC yang berhubungan dengan 9 inisiatif strategi. Kemudian, para *levers leader* akan membuat

*knowledgenya* masing-masing, persiapan-persiapan yang berhubungan dengan 9 inisiatif strategi tersebut, dan harus benar-benar mempersiapkan *action planning* proses transformasinya seperti apa, dan sesuai dengan RKAP *Planning* itu harus bisa tergambar di dalam langkah proses bisnisnya. Setelah itu untuk mencapai target, para *levers leader* bertanggung jawab untuk merancang bagaimana caranya manajemen dapat *memonitoring* dari implementasi yang sudah disiapkan.

Selain itu, *levers leader* juga bertanggung jawab terhadap *tracking* dari segi *finance/keuangan*, apakah inisiatif itu betul-betul dijalankan, dan transformasi yang dilakukan bisa merubah apa yang menjadi pencapaian perusahaan. Kemudian, bagaimana membuat KPI di *level initiative owner* atau di *level unit rumah sakit*. Diharapkan, apa yang menjadi target dan KPI bisa sejalan dengan baik.

Setiap inisiatif itu ada *dashboardnya* yang berupa data-data yang dibutuhkan. Misalnya inisiatif di dalam *procurement*, tentunya diperlukan data mengenai rencana pembelian, seperti rencana pembelian obat, pengadaan obat, yang datanya harus terkumpul dari 35 rumah sakit. Untuk mengisi data tersebut *tools* yang dipersiapkan adalah dashboard atau form isian yang harus diisi secara digital untuk *collecting* datanya. Selanjutnya, dapat diketahui data yang kemudian akan dianalisis oleh tim *levers leader* yang direncanakan



**Dr.dr. Fathema Djan Rachmat, Sp.B, Sp.BTKV (K).**  
Direktur Utama Pertamedika IHC

jika transformasinya menggunakan buku formularium obat Pertamedika IHC (FOPI).

Selanjutnya, transformasi akan dilaksanakan dengan melakukan perubahan pengadaan obat dengan menggunakan buku FOPI. "Dari situ kita ingin melihat *value creationnya* dari proses yang sebelumnya tidak menggunakan FOPI atau cara lama dengan yang menggunakan cara baru atau FOPI, dari segi kualitas obat, distribusi obat, dan pembiayaan yang diharapkan akan terjadi efisiensi," ungkap dr. Fath.



Command Center RSPP Extension Modular Simprug

Hal itu harus bisa dimonitor oleh *levers leader* terhadap rumah sakit-rumah sakit dalam melaksanakan mulai dari *planning* sampai pengadaan obat tersebut. Kemudian bagaimana harus dibuat form atau *tools* yang bisa dipakai untuk melakukan *monitoring* pelaksanaan transformasi di bidang *purchasing*. Setelah itu yang dilakukan adalah *tracking*, yaitu mengkoordinasikan kepada bagian *finance* terhadap 35 rumah sakit yang telah siap. Contohnya, adanya aktivitas pembelian obat selama seminggu sekali atau dua kali, sehingga *tracking* dari bagian *finance* dengan *levers leader* itu akan menghasilkan validitas data.

Keberhasilan dalam proses transformasi di tubuh Pertamedika IHC ini, tak lepas adanya dukungan dan kolaborasi dari *holding* kepada unit atau langsung di *front liners*. Kolaborasi ini sangat kompleks, dan menyangkut bagian farmasi, pengadaan, dan keuangan baik di unit maupun *holding* rumah sakit.

## Inovasi

Ada beberapa inovasi yang dilakukan di tubuh Pertamedika IHC. Pertama adalah digitalisasi layanan yang bertujuan untuk mempercepat proses transformasi ini. Hal ini perlu menjadi kemudahan cara kerja karyawan Pertamedika IHC dengan menggunakan *e-medical record* yang sekarang telah diimplementasikan di 8 sampai 14 rumah sakit hingga bulan Oktober 2021.

Kedua, untuk meningkatkan pelayanan melalui *Telemedicine* dan *Homecare* yang juga dihubungkan dengan *e-medical record* bisa meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan bagi pelanggan kita yang masih khawatir untuk masuk ke rumah sakit. Kemudian, *prescription digital* ini akan menyambung dari *e-medical record* ke farmasi atau dari *telemedicine* ke farmasi yang akan mempercepat penerimaan obat bagi pasien. Selain itu juga dilakukan optimalisasi dari peran dokter dan spesialis, supaya bisa dilakukan kombinasi visit kepada pasien baik melalui virtual maupun pertemuan fisik.

Ketiga, Pertamedika IHC juga sedang melakukan *strategic talent development* yang dibuat karena perubahan yang sangat cepat di *holding* rumah sakit BUMN ini, sehingga sangat diperlukan SDM yang tangguh, *agile*, yang bisa menjadi *role model* kedepan. "Kami sudah mendata dan sudah mendapatkan lebih dari 55 talent non dokter yang terjaring, dan kemudian

kita jaring lagi menjadi 22 orang untuk di level *manager*. Selanjutnya kita buat kegiatan yang disebut pengembangan terhadap kemampuan kapabilitasnya melalui *strategic talent development* tersebut," jelas dr.Fath.

Program yang berlangsung selama 6 bulan ini, para talent diberikan pengetahuan mengenai manajemen, inovasi, digital, dan pengembangan bisnis. Mereka akan diberikan proyek-proyek yang menarik yang menurut mereka bisa dilakukan. Setiap *talent* akan dibuatkan grupnya, dan setiap grup mempresentasikan ide-ide mereka yang bisa dimonitor melalui bimbingan tim konsultan agar SDM ini bisa mengembangkan kapabilitasnya.

Menurut dr. Fath, untuk *medical talent* akan dipersiapkan dan dikirim untuk sekolah, baik sekolah manajemen, maupun yang mau meneruskan menjadi dokter spesialis. "Yang sudah menjadi dokter spesialis bisa melanjutkan menjadi dokter sub-spesialis. Intinya, mereka kita siapkan untuk bisa meningkatkan variasi layanan di rumah sakit-rumah sakit grup Pertamedika IHC," sebutnya.

## Kerjasama McKinsey

dr. Fath menyampaikan bahwa adanya kerjasama dengan McKinsey membuat kita lebih tepat waktu, karena kita punya target dan waktu yang sangat terbatas, sehingga dengan kesibukan kita tidak hanya melakukan transformasi, tetapi juga melakukan pelayanan sehari-hari. "Dalam kondisi seperti ini kita perlu adanya *time keeper* atau pendamping yang bisa menyiapkan seperti *event organizer* yang selalu siap dengan waktu jadwal kita," ujarnya.

Diharapkan semua tim *levers leader* maupun tim TO yang ada di unit juga akan mengikuti gerakan secara bersama, secara simultan antara Pertamedika IHC dengan yang di unit. Untuk itu perlu adanya koordinasi yang saat ini dibantu oleh McKinsey, yang selain melakukan pendampingan juga memberikan masukan bahwa di level internasional itu seperti apa transformasi yang dilakukan oleh perusahaan lain. Pertamedika IHC mencoba belajar dari perusahaan yang melakukan transformasi dan berhasil, serta mengetahui transformasi yang gagal itu seperti apa.

Selain itu, McKinsey juga menghadirkan pakar-pakar internasional dalam hal digitalisasi, maupun managing transformasi. McKinsey menghadirkan para pakar dari luar untuk memberikan *transfer knowledge* kepada *levers leader*. Tentunya, Pertamedika IHC tidak akan bisa besar seperti sekarang ini dan merasa cukup, tetapi harus mampu menghadirkan kualitas layanan *world class hospital*, kemudian bisa membangun *operational excellence* atau *service excellence*.

"Transformasi ini harus berhasil. Sebagai Perwira Pertamedika IHC, kita semua harus semangat dan fun dalam melaksanakan transformasi ini supaya bisa berjalan dengan baik dan tercapai," pungkasnya.



# MENSTANDARDISASI DAN MENYINERGIKAN LAYANAN AGAR SEMAKIN MUDAH, CEPAT, EFISIEN DAN BERKUALITAS

Menghadirkan layanan kesehatan rumah sakit yang baik terhadap pasien tidak akan bisa terwujud tanpa adanya sinergi dari seluruh pihak terkait yang ada di dalam internal. Saat ini, Pertamedika IHC sedang melakukan proses transformasi besar-besaran yang bertujuan untuk menstandarisasi dan menyinergikan semua layanan agar lebih mudah, cepat, efisien, dan berkualitas bagi pasien.

**T**ransformasi yang dilakukan oleh Pertamedika IHC secara satu persatu telah berjalan. "Sekarang, jika dilihat dari salah satu tujuan transformasi adalah ingin menyinergikan dari semua layanan baik yang terendah sampai tertinggi dalam berbagai hal," ujar Direktur Operasional Medis Pertamedika IHC, dr. Asep Saepul Rochmat, Sp.PD, KGEH, FINASIM.

## Sinergi Layanan

Menurut dr. Asep, dalam melakukan sinergi layanan di masa transformasi ini terdapat beberapa poin sinergi yang harus menjadi perhatian. Tentunya, upaya penyinergian layanan ini untuk semakin memberikan kemudahan, kecepatan, efisien, dan kualitas layanan terhadap pasien. Hal pertama yang harus dilakukan dalam transformasi yaitu membentuk sinergi yang baik terkait SOP layanan.

Hal itu sangat penting, bagaimana untuk bisa merubah persepsi pasien terhadap sebuah layanan yang diberikan oleh rumah sakit grup Pertamedika IHC melalui *patient experience*. Nantinya, ketika pasien masuk ke rumah sakit akan langsung mempunyai persepsi yang sama antara rumah sakit satu dan lainnya yang berada di bawah Pertamedika IHC.

Selanjutnya, terkait dengan *clinical excellent* perlu dilihat dari segi kemampuan rumah sakit pada sisi modalitas yang dimiliki, seperti modalitas

peralatan, maupun modalitas sumber daya manusia (SDM). Kedepan diharapkan, Pertamedika IHC mempunyai *center-center* seperti jantung, *cancer*, dan lain-lain yang merata di hampir setiap provinsi, sehingga biaya yang dibutuhkan untuk datang kesana dapat lebih efisien dan terjangkau. "Misalnya, pasien membutuhkan pelayanan jantung yang lebih lengkap bisa datang di salah satu provinsi yang terdapat *center* jantung tersebut," sebut beliau.

Untuk semakin meningkatkan kualitas layanan, Pertamedika IHC telah membentuk panduan praktek klinis dan *clinical pathway*. Terhitung sejak 1 April 2021, Pertamedika IHC telah mempunyai *clinical pathway*, yang nantinya seluruh rumah sakit grup IHC akan menerapkan *clinical pathway* yang sama. Diharapkan, seluruh rumah sakit tersebut bisa dilakukan evaluasi dalam mengimplementasikan *clinical pathway* itu sampai sejauh mana, sehingga kualitas layanan dan efisiensi layanan pasien bisa terukur dengan baik.

Selain itu, untuk menyatukan dan sinkronisasi data pasien di seluruh rumah sakit IHC Grup, Pertamedika IHC sedang membangun sebuah sistem yang disebut *one solution system* (OSS). Sistem ini telah dilengkapi dengan fitur-fitur untuk bisnis rumah sakit ke depan, sehingga diharapkan dapat mempercepat sinergi dan penyatuan data di seluruh rumah sakit grup Pertamedika IHC.



**dr. Asep Saepul Rohmat, Sp.PD, KGEH, FINASIM**

Direktur Operasional Medis Pertamedika IHC

Melalui OSS, nantinya *medical record* pasien cukup dilakukan sekali saja, dan data pasien langsung tersimpan dan bisa dibuka di rumah sakit manapun. Jika pasien berpindah ke kota manapun dan membuka file data yang ada sudah bisa diketahui keseluruhan rekam medisnya, sehingga tidak perlu repot-repot lagi untuk membawa tumpukan berkas rekam medis yang ada. "Sinergi seperti itulah yang nantinya dapat menjadikan IHC bukan hanya sekadar memiliki jumlah rumah sakit yang banyak, tetapi dapat memberikan layanan berkualitas, mudah, cepat, dan efisien dimanapun berada," jelas dr. Asep.

## Menyelaraskan Alat Medis dan Obat-obatan

VP Operasional Medis Pertamedika IHC, dr. Sunardjo mengatakan bahwa selain beberapa poin penting yang telah disampaikan oleh dr. Asep, terdapat pula



Kegiatan di Bagian Farmasi (pengambilan gambar dilakukan sebelum masa pandemic)



**dr. Sunardjo**

VP Operasional Medis Pertamedika IHC

sinergi penting lainnya dalam proses transformasi yang sedang berlangsung di tubuh Pertamedika IHC. Sinergi yang juga harus dilakukan, yaitu bagaimana menyelaraskan terkait pembelian dan penggunaan obat-obatan dan bahan medis habis pakai (BMHP).

Terkait dengan obat-obatan, penting untuk mengintegrasikan pengadaan obat dengan seluruh rumah sakit grup IHC, agar bisa dilakukan pembelian obat-obatan dalam volume besar, sehingga dapat dilakukan negosiasi dengan vendor-vendor obat. Tentunya, harga beli bisa lebih efisien, dan margin yang diperoleh cukup besar untuk dijual kembali kepada pasien.

Selain obat-obatan, perlu juga mengintegrasikan pembelian bahan medis habis pakai yang setiap hari digunakan di rumah sakit, seperti peralatan infus, benang, jarum suntik, dengan seluruh rumah sakit grup IHC. Diharapkan nantinya juga dapat dilakukan pembelian BMHP dalam volume besar dengan harga lebih murah," sambung dr. Sunardjo.

Tentunya, dalam pemilihan obat maupun BMHP perlu melibatkan seluruh rumah sakit, sehingga dari situ akan ada usulan dan ide yang terbaik bagi perusahaan baik dari sisi kualitas, ketersediaan, harganya, dan bagaimana memberikan keuntungan yang bagus untuk perusahaan. "Kriteria seperti itu yang akan kita sampaikan agar bisa disetujui, sehingga dalam hal pemilihan bisa fair, dan seluruh rumah sakit mengetahui proses pemilihannya," sebut beliau.

Menurut dr. Sunardjo, selain mengintegrasikan obat-obatan dan BMHP, saat ini Pertamedika IHC juga telah melakukan penyeragaman alat di seluruh unit IHC. Penyeragaman alat dilihat dari segi merek dan spesifikasinya agar seluruhnya bisa seragam.

"Misalnya, rumah sakit di Jakarta menggunakan peralatan medis merek A, sementara di daerah lain menggunakan merek B, maka ketika harus melakukan tindakan medis akan mengalami kesulitan dalam memahami peralatan dengan merek yang berbeda. Namun, jika peralatan itu diseragamkan, dapat dengan mudah dipahami dalam penggunaannya," terangnya.

## Tantangan

Tentunya, dalam rangka menyinergikan berbagai macam layanan yang ada di Pertamedika IHC terdapat beberapa kendala atau tantangan. Pertama, tantangan dalam menyatukan atau bersinergi dengan seluruh rumah sakit yang tergabung dalam grup IHC. Kemudian bagaimana Pertamedika IHC juga dituntut untuk bisa menghadirkan sebuah korporasi yang semakin unggul baik dari aspek *performance*, finansial, maupun operasional.

Direktur PT Nusantara Medika Utama (NMU), Henny Veirawati menyebutkan bahwa tantangan dalam transformasi ini bagaimana semua layanan medis yang ada di 73 rumah sakit BUMN mempunyai standard yang sama, yang bisa memberikan *patient experience* dan *clinical experience* sama kepada semua pelanggan yang dimiliki oleh RS BUMN di seluruh Indonesia.



Poliklinik Mata PHC



Laboratorium Mikrobiologi RSPG (pengambilan gambar dilakukan sebelum masa pandemic)



**Henny Veirawati**

Direktur PT RS Nusantara Medika Utama (NMU)

Dalam upaya mengimplementasikan salah satu inisiatif strategi transformasi, yakni terkait *Doctor Optimization & GP Referral*, kita juga harus bisa melihat potensi dokter yang kita miliki, sehingga kita dapat mengoptimalkan *performance* para dokter tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima di rumah sakit kita,” ujar Henny.

Tantangan yang kita miliki adalah sulitnya pemerataan pemenuhan kebutuhan dokter, khususnya dokter spesialis ke rumah sakit BUMN terutama yang berada di daerah/ *remote area*. Dengan terbangunnya jejaring antar rumah sakit BUMN dalam satu naungan Indonesia Healthcare Group, ditambah dengan adanya fasilitas *telemedicine*, maka kebutuhan dokter

spesialis ini akan dapat saling melengkapi antara satu rumah sakit dengan rumah sakit yang lain.

Konsep sinergi dalam kaitannya membangun hubungan *hub and spoke* di seluruh rumah sakit grup IHC ini, juga untuk memastikan konsep rujukan antara rumah sakit BUMN dapat berjalan dengan baik, harapannya semua kebutuhan layanan kesehatan pelanggan dapat dipenuhi secara berjenjang di jejaring rumah sakit BUMN.

Sementara itu, tantangan transformasi selanjutnya terkait dengan BPJS Strategy. Direktur Utama PT RS PelnI, dr. Dewi Fankhungingdyah F. MPH. menyebutkan bahwa BPJS merupakan asuransi yang dipergunakan secara nasional mayoritas oleh warga negara Indonesia, sehingga sudah selayaknya PBM IHC menangkap peluang ini dengan baik. Melihat kondisi tersebut, tentunya dibutuhkan sebuah strategi tersendiri untuk bisa mencapai *service excellence*, tetapi dengan biaya yang efisien.

“Kami di BPJS Strategy berdiskusi dengan teman-teman, mulai dari mana mereka melayani saat ini, dan kita juga mencari bagaimana *best practicenya* untuk bisa mencapai hal tersebut. Dengan adanya teknologi informasi atau digitalisasi dapat mengurangi atau menghilangkan kegiatan

yang tidak bermanfaat dari berbagai macam proses,” ujar beliau.

Menurut dr. Dewi, umumnya sekitar 40 hingga 60 persen dari aktivitas sehari-hari sebenarnya merupakan aktivitas yang tidak bernilai, dan untuk mengatasinya kita dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki proses tersebut, sehingga bisa memastikan suatu hasil yang tepat waktu, tepat orangnya, dan mengefisienkan proses verifikasi.



**dr. Dewi Fankhungingdyah F. MPH**

Direktur Utama PT RS PelnI

“Dari skema BPJS Strategy, kita harus melayani dengan efisien, dan tentunya kita harus bisa mereview dari sisi layanan kita, mana hal-hal yang bisa kita minimalisir atau bisa kita ganti pemanfaatan proses itu dengan digitalisasi, namun dengan tetap memerhatikan kualitas hasil yang baik dan memuaskan pasien atau *customer*,” terang dr. Dewi.

Selain itu semua, tantangan lainnya yang cukup menjadi PR yaitu menstandarisasi budaya atau pola kerja rumah sakit yang sebelumnya tidak sama. Oleh karena itu, bagaimana implementasi sinergi yang dibangun ini nantinya bisa diterima oleh seluruh rumah sakit, perlu untuk melibatkan seluruh rumah sakit yang ada di bawah grup IHC.

Tentunya, sangat penting adanya komitmen dari semua insan Pertamina. Karena, tanpa adanya komitmen, transformasi di Pertamina IHC tidak akan pernah bisa berjalan. Begitu pula dalam melakukan sinergi sebagai pendukung proses transformasi tersebut harus dilakukan dengan komitmen yang kuat. Jangan sampai sudah terbiasa berada di zona nyaman, justru dapat menjadi hambatan untuk bertransformasi.

# SEREMONIAL



## Town Hall Meeting Perkenalan Direktur Operasional Medis Baru

Dalam rangka memperkenalkan Direktur Operasional Medis yang baru, Pertamina IHC mengadakan *Town Hall Meeting* yang dilaksanakan Rabu (27/3). *Town Hall Meeting* yang mengusung tema “*Transform Now or Left Behind*” ini diadakan secara daring, dan diikuti oleh seluruh pekerja Pertamina IHC Group yang terdiri dari Unit Usaha, Anak Perusahaan, dan RS KSO.

Sebelumnya pada Selasa (26/3), telah dilaksanakan Pengukuhan Pejabat Baru Direktur Operasional Medis Pertamina secara virtual melalui *video conference* yang dipimpin oleh Direktur SDM dan Direktur Strategi Portfolio dan Pengembangan Usaha PT Pertamina (Persero). Pengukuhan pejabat baru dilaksanakan berdasarkan Keputusan Pemegang Saham secara Sirkuler PT Pertamina Bina Medika IHC tanggal 23 Maret 2021, tentang Pengangkatan Direktur Operasional Medis. Maka, terhitung mulai tanggal 23 Maret 2021, ditetapkannya dr. Asep Saepul Rohmat, Sp.PD, KGEH, FINASIM sebagai Direktur Operasional Medis Pertamina IHC.



## Kolaborasi Pertamina IHC dan Unpad Bangun RS Jantung di Bandung

Tak lama lagi, Kota Bandung akan mempunyai rumah sakit (RS) khusus jantung. Hal itu tercetus setelah adanya sinergi antara PT Pertamina Bina Medika IHC (Pertamedika IHC) dan Universitas Padjadjaran (Unpad) yang bakal membangun rumah sakit khusus jantung di Kota Bandung. Rumah sakit ini akan menjadi yang pertama di Bandung, melengkapi rumah sakit umum yang telah ada. Saat ini, rencana pendiriannya baru memasuki tahap penandatanganan nota kesepahaman antara kedua belah pihak, Minggu (14/3). Selanjutnya akan dibahas detail kerja sama lanjutan lainnya terkait anggaran, skema kerja sama, jadwal pembangunan, dan lainnya.

Rektor Unpad Rina Indiatusti menjelaskan, sebagai PTN Badan Hukum, Unpad punya tugas tidak hanya mencerdaskan bangsa, tetapi ikut berkontribusi dalam melayani masyarakat. Salah satunya penyediaan layanan kesehatan. “Melalui kolaborasi ini, kami memiliki motivasi menjadi layanan kesehatan di RSGM maupun Klinik Kesehatan menjadi layanan yang *excellence* didukung oleh SDM yang baik dan operasional sistem yang baik,” ujar Rina. Di samping itu, Direktur Utama Pertamina IHC Dr. dr. Fathema Djan Rachmat mengatakan, Indonesia perlu memperbanyak layanan rumah sakit khusus penderita jantung. Ini disebabkan, angka kesakitan jantung di Indonesia masih tinggi. Tentunya, dengan semakin banyak layanan kesehatan jantung diharapkan dapat menekan angka kesakitan jantung di Indonesia.



## Pertamedika IHC Gandeng Google Cloud Luncurkan Sistem Layanan Kesehatan Terintegrasi

Pertamedika IHC resmi menggandeng Google Cloud meluncurkan Sistem Layanan Kesehatan Terintegrasi yang diberi nama *One Solution System (OSS)* di seluruh jaringan rumah sakit yang terdiri dari 73 rumah sakit BUMN, Senin (12/5). Sistem OSS yang di hosting di Google Cloud merupakan pilar utama dari transformasi digital Pertamina IHC, dan menjadikan jaringan rumah sakit terbesar di Indonesia ini sebagai ujung tombak inovasi teknologi perawatan

kesehatan untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memajukan penelitian di bidang medis. Implementasi ini didukung penuh oleh Google Cloud Indonesia dengan memberikan bantuan teknologi melalui EBconnect. Implementasi sistem baru ini berfungsi untuk mengefisienkan informasi pasien, meningkatkan hasil perawatan pasien, dan memajukan penelitian di bidang medis.



## MEMBANGUN PATIENT EXPERIENCE SEBAGAI BUDAYA LAYANAN PERTAMEDIKA IHC

Merubah cara berpikir dan strategi dalam budaya di lingkungan rumah sakit menjadi sebuah keharusan. Transformasi budaya ditubuh Pertamedika IHC merupakan sebuah upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap perbaikan sekaligus peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Pengambilan gambar dilakukan sebelum masa pandemi



**dr. Pramadya Bachtiar, M.Kes**  
Vice President Business  
Development and Portofolio  
Pertamedika IHC

**D**i masa pandemi bisa dikatakan semua layanan rumah sakit hampir sama, yang diinginkan oleh pasien adalah kesembuhan dengan proses layanan yang baik dan akuntabel, serta bisa dipertanggungjawabkan dari sisi finansial maupun medis. Saat ini, Pertamedika IHC sedang membangun transformasi dengan menyusun 9 pilar inisiatif strategi, dimana salah satunya adalah *patient experience*, yang merupakan bagian dari sebuah layanan kompleks yang biasa disebut dengan *hospitality*. *Patient experience* ini diharapkan dapat menjadi bagian yang akan mensupport IPO di akhir 2021.

*Patient experience* terbagi menjadi 3 bagian, yaitu Pertama terkait dengan *people* atau orang. Kedua, terkait dengan *building* atau bangunannya, dan Ketiga, terkait dengan *medical equipment* atau peralatan medis. "Yang dimaksud dengan *patient experience* adalah bagaimana cara dari insan Pertamedika IHC bersikap dalam memberikan layanan kesehatan, bagaimana bentuk bangunannya, alurnya, dan peralatan medisnya, sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik, dan persepsi yang baik terhadap layanan apa saja yang diterima oleh pasien. Persepsi yang baik itu tentunya perlu diupayakan, terus didorong, dan dimunculkan," ujar Vice President Business Development and Portofolio Pertamedika IHC, dr. Pramadya Bachtiar, M.Kes

*Patient experience* dimulai dari memetakan *moment of truth* atau titik persepsi yang ada di dalam seluruh layanan sebuah rumah sakit. dr. Pram menyebutkan, dari sekian banyak *moment of truth* yang terjadi, kami mencoba

mengelompokkan menjadi bagian-bagian penting yang disebut dengan *touchpoint*, yakni titik dimana pasien berinteraksi dengan petugas atau rumah sakit. "Kami membagi menjadi tiga area besar, Pertama, *outside hospital area*, yaitu *touchpoint* dimana pasien itu masih berada di luar lingkungan rumah sakit. Kedua, *outside main services area*, dan Ketiga, *main services area* sebagai inti dari layanan rumah sakit, karena berada di dalam rumah sakit," terang beliau.

Dari keseluruhan *moment of truth* ada yang namanya RATER, yaitu *Reliability* (kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat), *Assurance* (pengetahuan dan keramahan staff serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan), *Tangible* (fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan dari staff), *Empathy* (perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan kepada planggannya), dan *Responsiveness* (kemampuan untuk menolong pelanggan dan memberikan *service* yang tepat waktu). RATER ini yang akan menjadi dasar penilaian terhadap masing-masing situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan. RATER diberi nilai bobot dari 0, +1, +2, dan +3, sehingga semakin tinggi nilai positifnya akan semakin penting persepektif RATER dalam *moment of truth* tersebut.

Tentunya dalam mengimplementasikan *patient experience*, tantangan terbesarnya bagaimana menyatukan budaya rumah sakit yang berbeda-beda, dan itu merupakan satu *challenge* luar biasa. Tentunya, rumah sakit yang tergabung dalam Pertamedika IHC mempunyai budaya yang telah lama diterapkan, sehingga merubah budaya itu tidaklah mudah. Melalui budaya layanan yang baik, pastinya akan memberikan kesan yang baik pula.

Dengan adanya layanan yang baik dan cepat, ruangan yang nyaman, obatnya bagus, dan layanan yang tidak memberatkan biaya terhadap pasien, diharapkan pasien bisa mengingat layanan itu seterusnya. Karena menanamkan kesan baik itu tidak mudah, karena seorang pasien akan lebih cepat mengingat hal negatif daripada positif, dan menyebarnya pun juga sangat cepat. "Diharapkan melalui kesan positif yang ditanamkan terhadap pasien akan timbul loyalitas dan *top in mind*, sehingga disaat sakit pasien akan selalu ingat dengan RSPP, RS Pelnri, RS Pelabuhan, dan lain-lain, dengan layanannya yang berkesan, dan otomatis akan datang untuk berobat kembali lagi," harap dr. Pram penuh optimis.

"Saya yakin, *patient experience* ini dapat berjalan dengan baik, sehingga dalam waktu cepat dapat mewujudkan *hospitality* (IHC Way), yaitu bagaimana nyaman-nya dilayani di rumah sakit atau klinik Pertamedika IHC yang menjadi ciri khas kita sebagai rumah sakit atau klinik BUMN," pungkasnya.

## Miliki Dulu Ilmunya, Barulah Membuat Layanannya



**dr. Asep Saepul Rohmat, Sp. PD,  
KGEH, FINASIM**  
Direktur Operasional Medis

Mengemban amanah sebagai Direktur Operasional Medis Pertamedika IHC menjadi capaian luar biasa dan tanggung jawab besar bagi dr. Asep Saepul Rohmat, Sp.PD, KGEH, FINASIM. Sosoknya yang baik dan penuh optimis, mampu menularkan sekaligus membangkitkan semangat dan motivasi kepada seluruh insan Pertamedika IHC, dalam membangun transformasi bersama untuk semakin meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang berkelas dunia.

**B**erbekal ijazah keberhasilannya menyelesaikan pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI) tahun 1991, menghantarkan dr. Asep meniti tangga karir di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) yang diawali sebagai tenaga fungsional medis spesialis penyakit dalam. Kemudian, Maret 2020 beliau dipercaya di manajemen sebagai Wakil Direktur Medis RSPP, namun tak berselang lama tepatnya di bulan Agustus 2020 dirinya berpindah sebagai Wakil Direktur SDM dan Umum RSPP. Kini, dr. Asep diminta untuk mengemban amanah sebagai Direktur Operasional Medis Pertamedika IHC sejak bulan Maret tahun 2021.

### Konsep Mencapai Tujuan

Sejak awal mengabdikan diri di RSPP hingga sekarang fokus mengawal transformasi di tubuh Pertamedika IHC, apapun yang dilakukan dr. Asep selalu berlandaskan pada tujuan yang bisa diperhitungkan dengan persiapan yang direncanakan dengan baik dan matang. Terutama di saat terjadi pandemi Covid-19, dirinya langsung eksekusi penataan bagaimana untuk bisa melakukan penyelamatan sejak dini terhadap seluruh pekerja di RSPP agar tidak tertular Covid-19.

“Tujuan sebagai seorang manajemen bukan sekadar berorientasi pada bisnis semata, tetapi bagaimana menyelamatkan nyawa orang lain, terutama pekerja. Meskipun kita butuh uang untuk mengoperasionalkan rumah sakit, tetapi keselamatan lebih penting,” ujarnya.

Berbicara tentang konsep memang sudah menjadi bekal perjalanan kehidupan ayah dari 4 orang anak ini sejak kecil. Saat masih sebelum sekolah sampai menduduki salah satu kursi direksi di Pertamedika IHC, dr. Asep selalu menentukan tujuan dan merencanakan konsep untuk mewujudkan tujuan tersebut sebelum melakukan sesuatu. Apapun yang dikerjakan oleh beliau semuanya terkonsep dengan baik dan matang, dari urusan pribadi hingga profesional pekerjaan.

“Bagi saya, konsep itu sebuah tujuan dan perencanaan yang bisa memprediksikan sesuatu kemungkinan yang akan terjadi kedepan. Tanpa konsep, kita tidak akan pernah mempunyai argumentasi yang kuat terhadap apapun,” jelas beliau.

Beliau berharap, kedepan Pertamedika IHC bisa menjadi pioneer di negeri sendiri, dan bisa menjadi rumah sakit yang berbicara di tingkat internasional. Untuk bisa mewujudkan hal itu, dr. Asep memiliki konsep bahwa jangan hanya berebut pasien untuk datang ke rumah sakit saja, tetapi bagaimana berebut meningkatkan ilmu, untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

“Saya menggunakan konsep layanan berbasis ilmu pengetahuan. Bukan ilmu pengetahuan berbasis layanan. Artinya kita mengejar berbagai ilmu, sehingga dari sekian banyak ilmu itu kita bisa membuat konsep layanan yang didasari ilmu-ilmu baru yang berkembang. Nantinya, layanan yang kita buat merupakan layanan terbaru yang belum ada di tempat-tempat lain, dan tempat kita menjadi tempat orang belajar dari layanan terbaru tersebut. Saya berharap orang datang ke rumah sakit kita tidak hanya berobat saja, tetapi sekaligus bisa berlatih terhadap ilmu tertentu yang kita miliki, sehingga kita akan diakui tidak hanya secara nasional namun hingga ke internasional,” tegas sosok ramah yang hobi panahan ini.



# Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Membangun Ekosistem Digital



**Catur Dermawan**  
Direktur Keuangan  
Pertamedika IHC

Untuk bisa memenuhi tuntutan layanan berkualitas terhadap pasien, Pertamedika IHC sebagai *holding* rumah sakit (RS) BUMN mengambil langkah besar dengan bertransformasi, sekaligus membangun sebuah ekosistem digital di seluruh rumah sakit grup Pertamedika IHC untuk menciptakan sebuah layanan yang cepat, tepat, smart, efektif, efisien, dan berkualitas bagi *customer* maupun pasien.

**E**kosistem adalah suatu lingkungan yang terdiri dari beberapa fungsi yang tidak mungkin terlepas dan saling berhubungan serta saling memengaruhi. Dalam satu lingkungan, tempat atau wadah itu terdiri dari beberapa macam pihak berkepentingan yang bisa saling memengaruhi dan bisa saling bekerjasama. Sedangkan digital adalah tidak lagi dilakukan secara fisik, namun justru dibantu oleh alat-alat teknologi yang sifatnya otomatisasi.

Ekosistem digital yang sedang dibuat oleh Pertamedika IHC merupakan satu terobosan baru, langkah baru dalam membangun sebuah lingkungan yang berhubungan dengan *healthcare* untuk bisa menciptakan layanan yang berujung pada *customer* fokus. "Apa yang kita usahakan di dalam setiap operasional rumah sakit selalu berhubungan dengan adanya teknologi yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau beberapa pihak yang memang

memerlukan terciptanya suatu ekosistem digital," Direktur Keuangan Pertamedika IHC, Catur Dermawan.

## Membangun Ekosistem Digital

Saat ini, ekosistem digital yang telah terbentuk secara umum di BUMN berada di bawah Departemen Informasi, Teknologi, dan Farmasi (ITF). Dengan terciptanya klusterisasi *healthcare* di lingkungan BUMN, Pertamedika IHC selaku pengelola rumah

# INOVASI

sakit bisa membuat satu sinergi dengan beberapa pihak, seperti Farmasi selaku pengelola dari obat-obatan dan alat-alat penunjang medis lainnya.

Melalui sinergi tersebut, *business to business* (B to B) tetap dijalankan, dan bisa saling berkolaborasi dengan baik dengan saling memberikan masukan dan saling menjawab apa yang menjadi kebutuhan dari pihak yang lain. Contohnya yang paling mudah adalah ketika grup farmasi memproduksi obat, maka grup rumah sakit yang mengonsumsi obat tersebut. Demikian juga dengan rumah sakit, ketika pihak farmasi membutuhkan jasa kesehatan maka yang melayani adalah pihak rumah sakit.

Catur mengatakan, jika berbicara terkait kebijakan IT yang menunjang ekosistem digital, kita harus mengetahui apa yang menjadi visi dari IT Pertamedika IHC untuk menunjang digital ekosistem ini. "Visi kami selaku direktorat yang membawahi IT adalah membuat ketahanan kesehatan nasional melalui skala *world class service*, dan *operational excellence*. Hal itu bisa diwujudkan ke dalam 4 layanan untuk membentuk ekosistem sektor kesehatan nasional, yaitu penyediaan layanan berkualitas, peningkatan jaringan dan skala, pengembangan kapabilitas dan inovasi, serta integrasi dan sinergi," urainya.

Menurutnya, keempat layanan tersebut harus ditunjang dengan kebijakan penerapan *service excellence*, *lean operation* untuk penghematan dan efisiensi, *value chance* sinergi, dan terakhir yang sangat menunjang adalah teknologi dan *service innovation*. Dari penunjang-penunjang tersebut, kemudian dibuat *roadmap* IT sampai dengan tahun 2024. Untuk tema di tahun 2021 yaitu *roll out one integrated system* dengan *internet of things* (IoT).

Saat ini, Pertamedika IHC sedang membangun *one integrated system* untuk mengintegrasikan keseluruhan dari operasional rumah sakit, yang bertujuan

memberikan standard layanan yang sama kepada *customer* dan pasien di seluruh Indonesia dengan rumah sakit IHC grup. Kemudian, bisa dilakukan pengembangan atau inovasi berdasarkan data-data yang dimiliki Pertamina IHC dalam *one system* tersebut. Dengan adanya sistem itu, maka data-data yang tersedia bisa diolah untuk mengembangkan layanan, dan kepuasan layanan kepada *customer*.

Di tahun 2022, kebijakannya berubah menjadi big data implementasi, dimana melalui *one system* semua data bisa diserap, kemudian bisa dilakukan *improve knowledge*, konfigurasi, kapasitas manajemen, *improve IoTnya*, dan *telemedicine*. Di 2023, kebijakannya terkait dengan IT *innovate* dengan *value creation*, maksudnya akan menjadi satu strategi bisnis unit tersendiri untuk IT dan digital. "Singkat katanya, kita akan mencoba menerapkan IT dan digital ini kepada rumah sakit non-IHC grup. Kita juga bisa memberikan layanan kepada rumah sakit lain yang berminat untuk menggunakan sistem kami, sehingga dalam aktivitas tersebut kita bisa mendapatkan penggantian biaya-biaya pengembangan yang sudah dikeluarkan untuk di *recovery* oleh *customer* yang memanfaatkan teknologi tersebut," terangnya.

Sementara di 2024, temanya tentang *stimulate IT Innovation*. Nantinya, setelah berhasil membangun di internal dan eksternal, maka tahap selanjutnya adalah berinovasi. Inovasi ini seharusnya sudah ada sejak awal, namun tidak menjadi *stressing* di awal meskipun sudah terjadi inovasi di setiap tahun.

Inovasi yang dilakukan di 2024 nanti terkait dengan riset dan *implement autonomous machine* atau dikenal dengan *smart device*. Kemudian, ada pula *implement IT development* dan *operation* yang memang akan dijadikan satu bisnis unit yang besar, dan bisa dimanfaatkan oleh seluruh IHC grup maupun rumah sakit lain dengan

menggunakan inovasi-inovasi yang akan dikembangkan memanfaatkan ekosistem digital.

Catur mengungkapkan bahwa sejak adanya pandemi di awal 2020, kita dipaksa untuk membuat pola kerja yang baru, yakni bagaimana caranya target perusahaan dapat tercapai, rumah sakit tetap hidup dengan adanya pandemi, tetapi sekaligus dapat menjaga karyawan untuk bekerja lebih semangat dan tetap sehat. "Kita benar-benar merubah *mindset* kita bahwa bekerja tidak perlu *work space* lagi, kita hanya perlu teknologi. Disinilah kita yang berperan aktif dari IT yang pertama kali dilakukan adalah pembenahan semua IT *infrastructure*," sebutnya.

Dengan teknologi, Pertamedika IHC mampu menggabungkan seluruh rumah sakit BUMN yang tersebar di seluruh Indonesia, agar bisa melihat kebutuhan data medis dari seluruh pekerja BUMN. Diharapkan, di tahun 2021 ini Pertamedika IHC bisa membangun rumah sakit-rumah sakit baru di provinsi yang memang belum ada *foot printnya*.

Seperti di Sulawesi, Maluku, dan Nusa Tenggara belum ada jaringan rumah sakit, serta pulau-pulau lain yang mungkin sudah ada namun posisinya belum tentu strategis. Inilah yang harus dipetakan, agar kedepan di seluruh provinsi sudah bisa *capture* adanya pelayanan dari BUMN yang standard, dan siapapun yang ingin berobat dimanapun datanya bisa di akses.

"Jadi tidak perlu lagi ditanya riwayat medisnya bagaimana, rujukannya seperti apa, dan dokternya siapa. Datanya tinggal dibaca saja, dan *e-medical recordnya* langsung terbaca otomatis di seluruh rumah sakit, bahkan sampai klinik di seluruh pelosok Indonesia dengan *one solution system* yang sedang kita kembangkan," harap Catur penuh optimis.



**PEMENANG**  
**LOMBA VIDEO**  **TikTok**

“Kami Siap Sukseskan Vaksinasi COVID-19”



Klik disini  
untuk melihat  
tayangan  
videonya



**SELAMAT KEPADA**

**PEMENANG FAVORIT JURI**

**TEAM POLI GIGI RS LAVALETTE**

(afif.fr)

**RS LAVALETTE**

**SERTA 10 PEMENANG  
VIDEO TIKTOK LAINNYA**

Klik disini untuk  
melihat Poster  
Pemenang Lomba  
Video TikTok



REC

**PEMENANG**  
**LOMBA FOTO KREATIF**

“Vaksinasi COVID-19”

 99%



**SERTA  
10 PEMENANG  
FOTO KREATIF  
LAINNYA**

Klik disini untuk  
melihat Poster  
Pemenang Lomba  
Foto Kreatif

**PEMENANG FAVORIT JURI**

**ZAHROTUL MUNA**

**RS MEDIKA UTAMA BLITAR**





## Tentang Kami

Pengambilan gambar dilakukan sebelum masa pandemi

PT Nusantara Sebelas Medika atau Nusamed Healthcare merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan dan/perumahan sakit, yang didirikan berdasarkan Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor S-641/MBU/2013 tanggal 1 Oktober 2013 tentang Pengukuhan Pendirian PT Nusantara Sebelas Medika. Kedua, berdasarkan dengan Akta Pendirian Notaris Ratnasari Harwanti, SH dengan Nomor 16 tanggal 19 Desember 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.

PT Nusantara Sebelas Medika saat ini tergabung dalam Indonesia Healthcare Corporate yang berada di bawah PT Pertamina Bina Medika IHC dan telah mengelola 4 rumah sakit, yaitu RS Lavalette Malang, RS Wonolangan Probolinggo, RS Elizabeth Situbondo, dan RS Djatiroto Lumajang. Selain itu juga beberapa klinik baik pratama maupun utama beserta poliklinik pabrik gula (PG) yang tersebar di beberapa wilayah di Jawa Timur.



**Edwin Sjarif**  
Komisariss



**Titin Amrih Wilujeng**  
Direktur



### RS LAVALETTE

#### LAYANAN UNGGULAN

1. Radioterapi
2. Hemodialisa
3. Kemoterapi
4. Endoskopi
5. Pain Clinic
6. Screening Covid-19
7. Catering Diet
8. Homecare
9. Telemedicine
10. PJK3



### RS WONOLANGAN

#### LAYANAN UNGGULAN

1. Poli Spesialis Terpadu
2. Screening Covid-19
3. Phaco Emulsifikasi
4. Bedah Urologi
5. Telemedicine
6. Cryolipolisis
7. Vaksin Internasional
8. PJK3



### RS DJATIROTO

#### LAYANAN UNGGULAN

1. Klinik Jantung dan Pembuluh Darah
2. Vaksin Internasional
3. Phaco Emulsifikasi
4. USG 4 Dimensi
5. Homecare
6. PJK3



### RS ELIZABETH

#### LAYANAN UNGGULAN

1. Screening Covid-19
2. Vaksin Internasional
3. Phaco Emulsifikasi
4. Fisioterapi
5. Hemodialisa
6. PJK3
7. Hypnoterapi
8. Akupuntur

## PT NUSANTARA SEBELAS MEDIKA