

[Manajemen Pelayanan Kesehatan] Analisis Manajemen *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul



[Muhammad Cahyo Wicaksono*/Ahmad Ahid Mudayana**

[*Departemen Perilaku Kesehatan, Lingkungan, dan Kedokteran Sosial, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada
/**Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan]

BACKGROUND

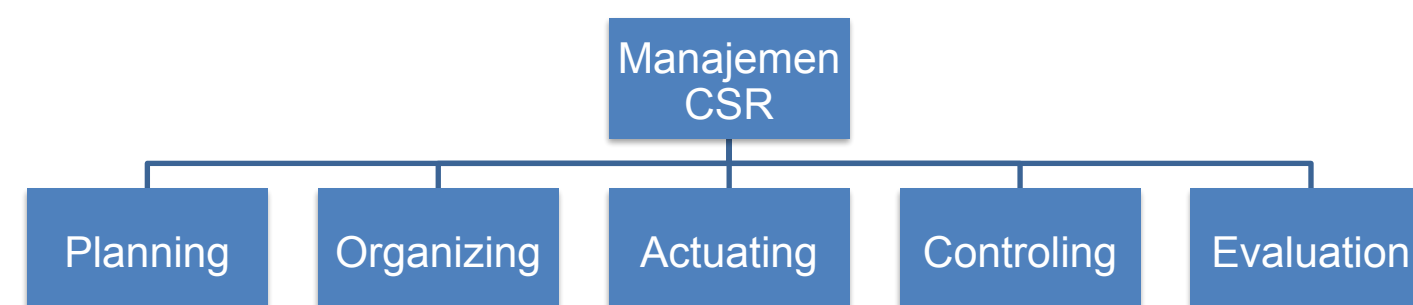
Fenomena *Corporate Social Responsibility* (CSR) menjadikan perdebatan di kalangan para pelaku bisnis¹. Pada Rumah Sakit *Corporate Social Responsibility* merupakan etika kewajiban yang mengharuskan rumah sakit dan organisasi lainnya untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat dalam hal ini memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk pasien dan masyarakat². Hadirnya *Corporate Social Responsibility* pada Pelayanan Kesehatan dipandang sebagai instrumen yang mampu memberikan keunggulan kompetitif dan menghasilkan laba. Upaya yang dilakukan dalam bentuk kerjasama antara penyedia layanan kesehatan dengan kinerja ekonomi keuangan³.

Penerapan manajemen pada Rumah Sakit merupakan hal yang penting dalam upaya memanfaatkan dan mengatur sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing unit pelayanan kesehatan yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, dan rasional⁴.

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah dilakukan sejak tahun 2003 yang dahulu program ini disebut dengan Gerakan Sedekah Nur Hidayah. Selain mengumpulkan dana dari sedekah dari para pegawai juga memberikan kesempatan dengan mengajak kepada para donator pribadi, komunitas sedekah, dan CSR yayasan untuk menyedekahkan dananya. Program *Corporate Social Responsibility* di RS Nur Hidayah Bantul juga meraih pemenang terbaik Persi Award 2015 pada dua kategori yaitu *social responsibility* dan *customers service* setelah sebelumnya tiga tahun berturut-turut menjadi *runner up* pada gelaran tersebut. Kegiatan program CSR antara lain khitan bersama gratis, pemeriksaan kesehatan/*screening*, penyuluhan operasi gratis katarak, hernia, bibir sumbing dan lainnya

METHODS

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Instrumen penelitian menggunakan observasi wawancara mendalam dan studi dokumen. Panduan wawancara dibuat berdasarkan variabel manajemen CSR yaitu POACE : *Planning, Organizing, Actuating, Controlling dan Evaluation*



Gambar 1. Fungsi Manajemen

Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Informan kunci pada penelitian ini ada 4 yaitu : yaitu Direktur Rumah Sakit, Koordinator Humas dan 2 staf dari PKRS dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

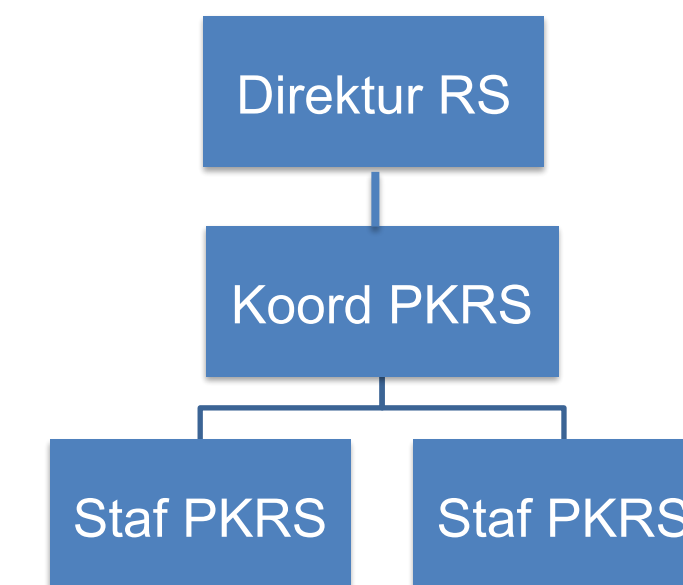
RESULT

1. Perencanaan (*Planning*) Program CSR :



Gambar 2. Proses Perencanaan di Program CSR

2. Pengorganisasian (*Organizing*) :
Pembagian tugas di program CSR Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilakukan berdasarkan UTW (Uraian Tugas dan Wewenang) yang ada di bagian PKRS. Seluruh pegawai ikut dalam kegiatan namun Tim PKRS sebagai Koordinator.



Gambar 3. Struktur Program CSR

3. Pelaksanaan (*Actuating*):

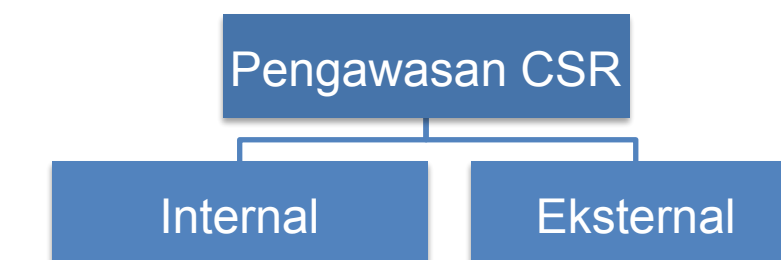


Gambar 4. Alur Pelaksanaan Program CSR

Kendala atau hambatan :

- Miskomunikasi
- Keterbatasan tenaga medis
- Keterbatasan pihak ketiga

4. Pengawasan (*Controlling*) :



Gambar 5. Pengawasan Program CSR

- Membuat laporan pertanggung jawaban kegiatan serta laporan dana.
- Serta terdapat SPI (Sistem Pengendalian Internal) dan unit UPMKP sebagai pengawasan dalam aspek mutu dan standar



Gambar 6. Kegiatan Operasi Katarak Gratis kerjasama Antara CSR RS Nur Hidayah dengan JNE Yogyakarta

CONCLUSION

Pada fungsi manajemen Program CSR di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul bila dilihat secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik walau masih terdapat beberapa kendala, namun tidak mengganggu rangkaian kegiatan program CSR secara fatal.

REFERENCE

- Harjoto, M. A. and Laksmana, I. (2016) 'The Impact of Corporate Social Responsibility on Excessive Risk Taking and Firm Value', *Ssm*. Springer Netherlands, 151(2), pp. 353–373. doi: 10.2139/ssrn.2777215.
- Branda, C. (2013) 'Social Responsibility: A New Paradigm of Hospital', pp. 390–402. doi: 10.1007/s10728-012-0206-3.
- Russo, F. (2016) 'What is the CSR 's Focus in Healthcare?', *Journal of Business Ethics*. Springer Netherlands, (October 2014), pp. 323–334. doi: 10.1007/s10551-014-2430-2.
- Roza, S., 2014. Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Program CSR (*Corporate Social Responsibility*). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Universitas Jambi. Vol.3 No.1.