

**ANALISIS
PENGEMBANGAN LAYANAN *MEDICAL CHECK UP*
RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA – YARSI BUKITTINGGI**

TESIS

Oleh

FACHZI FITRI

BP : 08 212 19003



**PROGRAM PASCASARJANA ILMU KESEHATAN
MASYARAKAT UNIVERSITAS ANDALAS
2010**

ABSTRAK

ANALISIS PENGEMBANGAN LAYANAN *MEDICAL CHECK UP* RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA - YARSI BUKITTINGGI

Oleh
Fachzi Fitri

Era globalisasi menuntut pengelolaan suatu industri rumah sakit menggunakan kaidah-kaidah ekonomi, agar pelayanan kesehatan yang dibasikannya lebih berdaya, berkualitas yang kompetitif tanpa melupakan masyarakat yang tidak mampu. RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi sebagai rumah sakit swasta juga memberikan pelayanan yang mendukung paradigma sehat (kebutuhan pelayanan preventif). *Medical Check Up* (MCU) merupakan serangkaian paket layanan yang sangat tepat untuk mendeteksi kesehatan masyarakat. MCU merupakan *cost center* dan berpotensi sebagai unit bisnis strategis (*revenue center*). Layanan MCU Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi telah dilaksanakan lebih 15 tahun dan perlu dianalisa pengembangannya agar lebih kompetitif dimasa depan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *input*, *matching* dan *decission* pengembangan layanan MCU RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *crosssectional* yang menggunakan analisis strategik, yaitu dengan intuisi terbaik (*good intuitive judgement*) dan menggunakan beberapa analisis terhadap EFE dan IFE, analisis IE matrik dan TOWS matrik serta analisis QSPM matrik. Penelitian ini dilaksanakan di RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi pada bulan April sampai Agustus tahun 2010.

Hasil penelitian yang diperoleh pada tahap masukan (*input stage*) yaitu hasil EFE yang merupakan peluang yaitu faktor demografi, geografi, ekonomi, sosial budaya, teknologi, politik dan kebijakan, sedangkan yang merupakan ancaman yaitu faktor pemasok dan pesaing (W.R EFE 2,63). Hasil IFE yang merupakan kekuatan adalah keuangan (pendapatan) dan SDM layanan MCU, yang merupakan kelemahan adalah manajemen, penelitian, sistem informasi dan pemasaran layanan MCU (W.R IFE 2,72). Pada tahap pencocokan (*matching stage*) diperoleh hasil analisis IE matrik pada sel IV yaitu *hold and maintaint* yang berisikan *product development* (5,39) dan *market penetration* (5,25) sedangkan hasil analisis TOWS matrik pada kuadran V yaitu *future quadran* yang berisikan *related diversification*, *vertical integration*, *market development*, *product development* dan *market penetration*. Pada tahap keputusan (*decission stage*) diperoleh strategi terpilih untuk pengembangan layanan MCU RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi yaitu pengembangan produk (*product development*) dan *market penetration*.

MCU RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi dapat dikembangkan sebagai unit produktif yang kompetitif dan dapat dijadikan sebagai layanan unggulan. Sebagai alternatif strategi terpilih untuk pengembangan layanan MCU RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi adalah *Product Development* dan *Market Penetration*. Diharapannya dengan memodifikasi paket layanan yang ada dan dikelola sebagai sebuah *revenue center* secara profesional untuk menjaga citra RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi.

Kepustakaan : 46 (1994 - 2008)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Indonesia telah mencanangkan untuk mengikuti perdagangan bebas dalam *AFTA* tahun 2003, *APEC* 2010 dan *WTO* tahun 2020. Keadaan ini menuntut manajemen industri rumah sakit agar tetap *exist* dan *survive* serta mampu membaca dan menangkap sinyal-sinyal perubahan lingkungan dalam penyelenggaraannya. Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh pihak pemerintah maupun swasta, sebagaimana tercantum dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) tahun 2004. (Alkan L, 2003).

Salah satu faktor penting dalam pertumbuhan atau kemunduran dalam penyelenggaraan industri jasa rumah sakit diantaranya dipengaruhi oleh aspek ekonomi. Karena tanpa adanya sumber dana yang cukup, perkembangan rumah sakit akan sulit berjalan. (Sukarman, dkk, 2008)

Untuk mempertahankan kelangsungannya, berkembang dan berubah, maka rumah sakit harus menjadi suatu unit sosial ekonomi, yaitu unit sosial yang dikelola memakai kaidah-kaidah ekonomi, sehingga pelayanan kesehatan yang dihasilkan memiliki daya saing tinggi, merata dengan mutu baik tanpa melupakan masyarakat yang tidak mampu. (Sukarman, dkk, 2008)

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di rumah sakit dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, baik *internal* maupun *external* yang bersifat dinamis. Pada penyelenggaraan pelayanan yang bersifat

statis dan tidak berupaya melakukan penyesuaian, maka *existensi* rumah sakit tersebut akan terancam. (Tjiptono F, 2008)

Kelayakan dari suatu pembangunan dan pengembangan rumah sakit jika dilihat dari aspek ekonomi tidak layak, maka manajemen tidak akan mau melakukan pengembangan, kecuali rumah sakit tersebut juga mengutamakan aspek sosial kemasyarakatan. (Alkan L, 2003)

Fenomena perubahan gaya hidup terjadi di masyarakat, status kesehatan gizi dan jenis penyakit, menimbulkan kecenderungan masyarakat akan kebutuhan pelayanan promotif dan preventif. Sebagian masyarakat semakin sadar bahwa tindakan preventif jauh lebih baik dari pada menunggu sampai terjadinya penyakit. (Vera IS, 2003)

Kecenderungan akan kesadaran terhadap nilai-nilai kesehatan akan permintaan layanan preventif meningkat. Layanan *Medikal Chek Up* (MCU) sangat tepat digunakan sebagai upaya pendeteksian kesehatan masyarakat. MCU merupakan serangkaian pemeriksaan kesehatan yang bertujuan untuk mengetahui secara dini diagnosa penyakit mengetahui status kesehatan seseorang dengan serangkaian layanan paket MCU baik untuk perseorangan maupun perusahaan. MCU merupakan *cost center* yang perlu dikembangkan menjadi suatu unit bisnis strategis, yaitu unit pelayanan kesehatan independen yang dapat dikelola sebagai suatu satuan bisnis tersendiri menjadi *revenue center* sehingga menghasilkan pendapatan bagi rumah sakit. Kemajuan industri jasa rumah sakit didukung dengan memanfaatkan sumber-sumber daya yang telah ada untuk mencapai tujuan. (Tjiptono F, 2008)

BAB VIII

PENUTUP

8.1. Kesimpulan.

Sesuai dengan hasil penelitian ini terformulasikannya hasil analisis pengembangan layanan *medical check up* RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi yang tepat dan dapat dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1) Tahap Input

Analisis lingkungan eksternal telah terdeteksi beberapa faktor yang berpotensi sebagai peluang dan ancaman bagi pengembangan layanan *medical check up* RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi, yaitu :

- a. Faktor sukses kunci dari peluang, adalah letak strategis, jumlah penduduk meningkat, PDRB kota Bukittinggi meningkat, tingkat pendidikan meningkat, RSI memiliki teknologi kedokteran canggih.
- b. Faktor sukses kunci dari ancaman, adalah pemasok alat kesehatan dan labor dalam kota Bukittinggi sedikit serta adanya perbandingan tarif layanan *medical check up*.

Analisis lingkungan internal telah terdeteksi beberapa faktor yang berpotensi sebagai kekuatan dan kelemahan bagi pengembangan layanan *medical check up* RSI Ibnu Sina - YARSI Bukittinggi, yaitu :

- a. Faktor sukses kunci dari kekuatan, adalah pendapatan layanan *medical check up* meningkat, tenaga dokter ahli banyak dan lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta : Bina Aksara. 1996.
- Aditama T. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : UI Press. 2000.
- Alkan L. *Tesis Analisa Kelayakan Pengembangan Klinik Diabetik Rawat Jalan Di RSP Pertamina*. Jakarta : 2003.
- Direktorat RS Khusus dan Swasta. *Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit – Konsep dan Prinsip*. Jakarta : Dirjen Yandik Depkes RI. 1994.
- Dirjen Yandik dan RS Depkes RI. *Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Konsep Dasar dan Prinsip)*. Jakarta : Depkes RI. 1994
- Duncan et all. *Strategic Management of Health Care Organization, Second Edition*. United Kingdom. Blackwell Publisher. 1995.
- David FR. *Manajemen Strategis : Konsep, Edisi 10, Buku 1, terjemahan*. Jakarta : Salemba Empat. 2006
- Djojodibroto R. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta : Hipokrates. 1997
- Fachzi F. *Laporan Residensi Unit Pemasaran Dan Layanan Medical Check Up Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina – YARSI Bukittinggi*. 2010
- Gaspersz V. *Metode Analisis - Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Griffin J. *Costumer Loyalty – Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga. 2005.
- Ilyas Y. *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. Jakarta : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI. 2000.
- Jacobalis S. *Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta : Yayasan penerbitan IDI. 2000.
- Jumingan. *Studi Kelayakan Bisnis ; Teori dan Pembuatan Proposal Kelayakan*. Jakarta : Bumi Aksara. 2009.
- Kotler P. *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat. 1995.
- Kurniastuti F, dkk. *Manajemen Strategik Dalam Organisasi*. Jogjakarta : MedPress. 2002.