

Analisis strategi samudera biru unit layanan unggulan penyakit dalam ginjal hipertensi Rumah Sakit Mediros Tahun 2008 = blue ocean strategy analysis in kidney hypertension internal disease service unit Mediros Hospital 2008

Kristian Darmasaputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339341&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit perlu menetapkan strategi pengembangan berdasarkan situasi pasar untuk: meningkatkan mutu pelayanannya. RS Mediros yang mengunggulkan unit Jayanan Penyakit Dalam Ginjal Hipertensi (PDGH) harus menjaga dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan agar tetap bertahan dan berkembang di tengah perkembangan layanan kesehatan yang pesat. Untuk mempertahankan pangsa pasar RS Mediros harus menyediakan layanan tingkat tinggi atau menjadi rumah sakit pertama yang mengeluarkan inovasi baru. Oleh karena itu, diperlukan berbagai strategi yang mengacu pada keinginan dan nilai-nilai yang dianggap penting oleh konsumen untuk meningkatkan jumlah kunjungan unit layanan PDGH sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Unit layanan PDGH RS Mediros harus memiliki inovasi-inovasi yang mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada pasien serta mempunyai ciri khas yang membedakan dengan unit pelayanan yang sama di rumah sakit lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi samudra biru pada unit layanan unggulan PDGH di RS Mediros dengan mengetahui faktor-faktor yang dinilai utama/penting oleh konsumen, serta mengetahui posisi eksternal dan internal eksisting unit layanan unggulan PDGH RS Mediros dan posisi rumah sakit pesaing tahun hingga akhirnya didapatkan pemetaan posisi unit layanan unggulan PDGH terhadap strategi samudra biru. Penelitian ini adalah penelitian operasional yang dilakukan dengan menggunakan analisis data kuantitatif yang diperoleh dari data dokumentasi berupa informasi sebagai data sekunder serta analisis data kualitatif dari hasil wawancara terstruktur sebagai data primer yang berasal dari informan dan responden. Faktor-faktor yang dinilai penting oleh pasien pada unit Jayanan PDGH RS Mediros adalah tarif perawatan, kualitas kemampuan SDM dan jumlah staf medis, kualitas dan kelengkapan pelayanan, kualitas fasilitas fisik dan penunjang, serta kelengkapan fasilitas dan peralatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi samudera biru adalah relevan dan dapat diterapkan sebagai strategi pemasaran unit layanan PDGH RS Mediros, yang mana RS Mediros perlu meningkatkan kondisi fasilitas fisik dan penunjang meningkatkan kelengkapan fasilitas fisik dan penunjang, meningkatkan kenyamanan ruangan, meningkatkan kapasitas ruangan, meningkatkan jumlah alat dan layanan reuse, menyesuaikan tarif unit layanan, meningkatkan pelayanan homecare, melakukan modifikasi mesin hemodialisis bagi pasien anak-anak, mengadakan seminar penyuluhan dan kesehatan PDGH, mengadakan perkumpulan untuk memotivasi penderita gagal ginjal, mengadakan program pemotongan harga untuk medical check-up bagi pelanggan, mengadakan kunjungan kepada pasien saat hemodialisis oleh ketua tim PDGH.

Diharapkan pihak manajerial RS Mediros dapat menerapkan strategi samudera biru dalam bidang

pernasarannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta melakukan pengawasan rutin untuk mempertahankan kinerja pelayanan pada unit Iayanan PDGH. Selain itu juga perlu dilakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan spesifik mengenai strategi pemasaran pada unit layanan lain yang ada di RS Mediros maupun rumah sakit lain dengan menggunakan strategi samudra biru.

<hr>

Hospital needs to create a development strategy based on market situation to improve service quality. Mediros Hospital, which accomplished in kidney hypertension internal disease service unit, must maintain and improve the service quality to survive and to grow in the middle rapid health service development. To sustain the market Mediros Hospital must provide a high level of service or even be the first hospital that creates new innovation. Therefore it is needed many strategy that give important value for the customer. Mediros Hospital should have some unique innovations that make difference with other hospital.

The objective of this research is to analyze the blue ocean strategy in Kidney Hypertension Internal Disease (KHID) in Mediros Hospital by identifying some factors with important value for customers, by identifying external and internal existing condition in KHID Mediros Hospital and other hospitals, until getting the map of KHID through blue ocean strategy. This research is an operational research, which be acquired with quantitative analysis and qualitative analysis. Data are obtained from primary and secondary through documentation, informant and respondent. Factors that have important value for customers in KHID are tariff, quality/ability of human resource and number of medical staff, quality and completeness of services, quality of physical and supporting facilities, and completeness of facilities and tools.

The result of this research shows that blue ocean strategy is relevant and can be implemented in marketing strategy, Mediros Hospital needs improve its physical and supporting facilities, its room quality and capacity; increasing the number of tools, equipments, and reuse service; adjusting its service fees; increasing the homecare service; modifying the hemodialysis machine for children; creating counseling seminar in KHID issues, creating motivating group for kidney failure patients, giving discount fees in medical check-up for ongoing patients and visiting hemodialysis patient.

Hopefully Mediros Hospital manager can implement blue ocean strategy in marketing so that the hospital can improve customer satisfaction and having routine control to improve the service in KHID unit. It also needs to have more specific researches related to blue ocean strategy in other unit of Mediros Hospital or other hospitals.