

Evaluasi Strategi Pelayanan Unggulan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Bhakti Yudha Tahun 1998-2002

Sri Nowo Retno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76937&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat pada industri perumahasakitan menuntut rumah sakit untuk mampu memberikan pelayanan unggulan yang mempunyai daya saing tinggi dalam memanfaatkan peluang. Rumah Sakit Bhakti Yudha sejak tahun 1998 telah menetapkan rencana strategi pengembangan rumah sakit dengan pelayanan unggulan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Penetapan ini didasarkan karena faktor historis yang berawal dari Rumah Bersalin dan menjadi market leader di Kota Depok. Pelayanan unggulan diharapkan menjadi pelayanan yang lebih unggul dibanding yang lain dan dapat memberikan kontribusi pendapatan yang menguntungkan bagi rumah sakit.

Dengan terjadinya perubahan lingkungan eksternal dan internal. Rumah Sakit Bhakti Yudha dituntut untuk selalu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungannya. Namun sejak ditetapkan pelayanan unggulan tahun 1998 sampai tahun 2002 belum pernah dilakukan evaluasi terhadap pelayanan unggulan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dan bertujuan untuk menganalisis pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak sebagai pelayanan unggulan. Data sekunder yang digunakan adalah dari data kegiatan rumah sakit dan Dinas Kesehatan Kota Depok. Analisis situasi lingkungan dilakukan baik terhadap lingkungan eksternal dan internal pelayanan KIA dengan menggunakan matriks IE dan matriks BCG. Implementasi pelayanan KIA dianalisis dari tahun 1998 sampai 2002 dengan wawancara mendalam dengan jajaran direksi Rumah Sakit Bhakti Yudha. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pemetaan pelayanan unggulan KIA saat ini dengan menggunakan matriks IE berada pada sel VI, sedang dalam matriks portofolio BCG yang diperluas berada pada kuadran Faithful Dog. Strategi yang direkomendasikan adalah pengurangan. Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa pelayanan unggulan KIA tahun 1998-2002 belum diimplementasikan secara konsisten terhadap strategi yang telah ditetapkan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Bhakti Yudha adalah melakukan penghematan dan efisiensi produksi, pengendalian biaya yang ketat, memfokuskan pada segmen yang lebih sempit, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Disarankan agar rumah sakit melakukan analisis terhadap unit-unit lain secara menyeluruh untuk mendapatkan unit unggulan utama sebagai antisipasi apabila unggulan MA prospeknya makin memburuk dan harus dilikuidasi.

Daftar Pustaka: 31 (1989-2002)

<hr><i>High competitions in the hospital industry pursuit hospitals to provide the superior services, which have competitive advantage in seize the opportunities. Since it was established in 1998, Bhakti Yudha Hospital has developed Strategic Planning of Hospital Development to come up with the decision that the Maternity and Child Service is considered as the hospital's superior service. This decision was based on the

fact that Maternity and Child clinic was initially dominate as market leader is the background of this decision. The superior service is prior to other services in gaining the benefit of hospital business.

The environmental changing, both external and internal, forces the hospitals to adapt and adjust to survive. Nevertheless Bakti Yudha Depok Hospital hasn't made any evaluation to their superior services yet.

This research is designed as a descriptive study and the purpose is to analyze the maternity and child health service as a superior service of Bhakti Yudha Hospital. The data used is secondary data from hospital activities and district health officer document. Environment situation analyze is made to both external and internal environment, using IE and BCG matrix. Implementation analyze of this service during 1998-2002 is conducted by in depth interview toward the director and management related.

The summarize of this research is that from mapping, by IE matrix, the maternity and child health service of Bhakti Yudha Hospital is located in cell VI, and by advanced BCG portfolio this service is in Faithful Dog Quadrant. The strategy recommended is retrenchment. In addition, this study shows that this service hasn't been implemented consistently against the strategies decided.

Therefore, recommended efforts may be: efficient in production and operational budget, specifies market segmentation, and improved the quality of services. Hospital management needs to execute the comprehensive study about the other services unit to establish the alternative superior service when the prospect of current superior service is bad and being liquidated.

References : 31 (1989-2002)</i>