

**STRATEGI NILAI TAMBAH (*VALUE ADDED*) PENGGUNAAN
TEKNOLOGI LAPAROSKOPI DI RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Megister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



**Disusun Oleh:
AGUS NURHADI
20111030132**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

TESIS

**STRATEGI NILAI TAMBAH (*VALUE ADDED*) PENGGUNAAN
TEKNOLOGI LAPAROSKOPI DI RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan oleh :

Agus Nurhadi

2011 103 0132

Telah Disetujui oleh:

Pembimbing

DR. Aris Suparman Wijaya, M. M., Akt.

Tanggal : 20 April 2012

TESIS

**STRATEGI NILAI TAMBAH (*VALUE ADDED*) PENGGUNAAN
TEKNOLOGI LAPAROSKOPI DI RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh
Agus Nurhadi
20111030132

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 11 Mei 2012

Yang terdiri dari

Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M. Kep.
Ketua Tim Penguji

Dr. Aris Suparman Wijaya, M. M., Akt
Anggota Tim Penguji

Dr. Firman Pribadi, M. Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

dr. Erwin Santosa, Sp. A., M. Kes.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan benar secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 11 Mei 2012

Yang Membuat Pernyataan :

Agus Nurhadi
20111030132

MOTTO

*“Wahai orang-orang yang beriman! Jika kamu menolong (agama) ALLOH,
niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukannya”*

(Q. S. Muhammad, ayat 7).

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q. S. Al-Isyiroh, ayat 6).

*“...ALLOH menggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-
orang yang berilmu beberapa derajat...”*

(Q. S. Al-Mujadalah, ayat 11).

Rosululloh SAW telah Bersabda:

*“Dunia ini benar-benar tidak disukai ALLOH. Semua yang ada di dalamnya tidak
disukai ALLOH, kecuali Dzikir menyebut nama ALLOH dan semua hal yang
berkaitan dengan-NYA, orang yang alim, dan orang yang menuntut ilmu.”*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tesis ini Kepada:

- 1. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- 2. Ibunda **Hj. Marsyatun** dan Ayahanda **Drs. H. Kasir, M.M.***

Atas segala dorongan moril dan material serta doa restunya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirrobbil'alamin, dengan Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “STRATEGI NILAI TAMBAH (*VALUE ADDED*) PENGGUNAAN TEKNOLOGI LAPAROSKOPI DI RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya berupa arahan, bimbingan, dan dorongan selama penulisan tesis ini. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. dr. Erwin Santosa, Sp. A., M. Kes Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM, M. Kep selaku ketua tim penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan tesis ini.
3. Dr. Firman Pribadi, M. Si selaku akademisi tim penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan tesis ini.
4. Dr. Aris Suparman, M. M, A.kt selaku pembimbing yang dengan sabar dan teliti memberi masukan, arahan, bimbingan, dan dorongan dalam penyusunan tesis ini hingga terselesaikan.
5. Semua dosen Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi penulis.
6. Direktur rumah sakit, Wakil Direktur Pelayanan Medis, Wakil direktur bagian keungan, Kepala Instalasi Kamar Operasi, Kepala Ruang Kamar Operasi, Dokter Pengguna alat laparaskopi, Perawat Bangsal, Kepala bagian pemasaran, Kepala bagian humas RS PKU Muhammadiyah Bantul.
7. Pasien pengguna teknologi laparaskopi di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

8. Ibu Hj. Marsyatun, Ayah Drs. H. Kasir, MM, Mba Endang Nurhayani, Spd, Mas Riyanto, Spd penulis tercinta, yang telah memberikan arahan, dorongan serta bekal spiritual dan material. Terimakasih atas cinta dan kasih sayangnya serta doa restunya.
9. Ratna S Ritonga, S.Ked yang telah membantu membantu dalam menyelesaikan serta motivasi serta kasih sayangnya untuk segera menyelesaikan tesis.
10. Sahabat seperjuangan angkatan ke I program studi manajemen majemen rumah sakit.

Semoga Allah SWT selalu memberi kesehatan dan memberkati semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan tesis ini, oleh karena itu penulis menerima semua masukan yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian seperti ini di masa mendatang.

Yogyakarta, 11 Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	14
I. Rantai Nilai	14
1. Proses Pelayanan	16
1.a. Pra Pelayanan	16
1.a. 1. Penelitian Pasar dan Pemasaran	17
1.a. 2. Target Pasar	20
1.a. 3. Jasa Yang Ditawarkan/Merek	23

1.a. 4. Harga	27
1.a. 5. Promosi.....	28
1.b. Pelayanan	31
1.b. 1. Operasi Klinis	31
1.b. 2. Pemasaran/Kepuasan Pasien	34
1.c. Setelah Pelayanan.....	36
2. Kegiatan Pendukung	37
2.a. Budaya Organisasi.....	37
2.b. Struktur Organisasi	40
2.b. 1. Struktur Fungsional.....	40
2.b. 2. Struktur Divisional.....	42
2.b. 3. Struktur Matrik.....	43
2.c. Strategi Sumber Daya.....	46
2.c. 1. Sumber Daya Finansial	47
2.c. 2. Sumber Daya Manusia	48
2.c. 3. Sumber Daya Informasi	51
2.c. 4. Teknologi	52
II. Laparaskopi	53
1. Pengertian Laparaskopi	53
2. Perkembangan Laparaskopi.....	53
3. Jenis Tindakan Dengan Laparaskopi.....	55
4. Manfaat Bedah Laparaskopi.....	56
5. Alat-alat Laparaskopi	56
III. Target Pencapaian	57
1. Peningkatan <i>Brand Image</i>	57
2. Peningkatan Pelayanan	58
3. Peningkatan BOR dan Penurunan LOS	59
4. Peningkatan Utilitas	60
B. Landasan Teori.....	61
C. Kerangka Teori.....	63
D. Kerangka Konsep.....	64

E. Pertanyaan Penelitian	65
--------------------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Rancangan Penelitian	66
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	66
C. Subyek Penelitian.....	66
D. Triangulasi Sumber dan Metode	67
E. Definisi Operasional	68
F. Metode Pengumpulan Data.....	69
G. Alat Pengumpulan Data	70
H. Analisis Data	70
I. Jalanannya Penelitian	75

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian	75
1. Sejarah	75
2. Visi dan Misi RSUD Muhammadiyah Bantul	76
3. Jenis Pelayanan di RSUD Muhammadiyah Bantul.....	76
B. Hasil Penelitian	78
1. Strategi Nilai Tambah Pelayanan Medis dengan Teknologi Laparoskopi di RSUD Muhammadiyah Bantul Pada Tahap Proses Pelayanan.....	83
a. Pra- Pelayanan.....	83
b. Pelayanan	95
c. Setelah Pelayanan	99
2. Strategi Nilai Tambah Pelayanan Medis dengan Teknologi Laparoskopi di RSUD Muhammadiyah Bantul Pada Proses Pendukung	104
a. Budaya Organisasi	104
b. Struktur Organisasi	109
c. Strategi Sumber Daya	110

C. Pembahasan	114
1. Strategi Nilai Tambah Pelayanan Medis dengan Teknologi Laparoskopi di RSUD Muhammadiyah Bantul pada Tahap Proses Pelayanan.....	114
a. Pra-Pelayanan.....	115
b. Pelayanan	127
c. Setelah Pelayanan	131
2. Strategi Nilai Tambah Pelayanan Medis dengan Teknologi Laparoskopi di RSUD Muhammadiyah Bantul pada Kegiatan Pendukung	135
a. Budaya Organisasi	135
b. Struktur Organisasi	137
c. Sumber Daya Manusia	139
3. Implikasi Nilai Tambah.....	142
4. Ringkasan Hasil Penelitian.....	149

BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	151
B. Keterbatasan Penelitian.....	152
C. Saran.....	153

DAFTAR PUSTAKA	154
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	157
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Rantai Nilai untuk Penentuan Strategi Peningkatan Nilai Tambah	72
Tabel 4.1. Klasifikasi Hasil Transkrip Ke Rantai Nilai untuk Penentuan Strategi Peningkatan Nilai Tambah	79
Tabel 4.2. Hasil Wawancara Penelitian Pasar atau Pemasaran.....	84
Tabel 4.3. Hasil Wawancara Sasaran Pasar	87
Tabel 4. 4. Hasil Wawancara Jasa yang Ditawarkan	89
Tabel 4. 5. Hasil Wawancara Harga.....	90
Tabel 4. 6. Hasil Wawancara Promosi	93
Tabel 4. 7. Hasil Wawancara Operasi Klinis	95
Tabel 4. 8. Hasil Wawancara Kepuasan Pasien/ Pemasaran.....	98
Tabel 4. 9. Hasil Wawancara <i>Follow Up</i> (Klinis, Pemasaran)	100
Tabel 4. 10. Hasil Wawancara Penagihan.....	102
Tabel 4. 11. Hasil Wawancara <i>Follow On</i> (Klinis, Pemasaran)	103
Tabel 4. 12. Hasil Wawancara Budaya Organisasi	105
Tabel 4. 13. Hasil Wawancara Struktur Organisasi	110
Tabel 4. 14. Hasil Wawancara Strategi Sumber Daya.....	111
Tabel 4. 15. Ringkasan Hasil Penelitian	150

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rantai Nilai	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Fungsional.....	42
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Matrik.....	45
Gambar 2. 4 Diagram Value Zone Creatio	46
Gambar 2. 5 Kerangka Teori.....	63
Gambar 2. 6. Kerangka Konsep	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara

Lampiran 2. Gambar

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

**STRATEGI PENINGKATAN NILAI TAMBAH PELAYANAN MEDIS
DENGAN TEKNOLOGI LAPAROSKOPI PADA RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

AGUS NUR HADI

INTISARI

Latar belakang: Industri pelayanan jasa rumah sakit yang semakin kompetitif membuat rumah sakit berlomba-lomba untuk melakukan inovasi teknologi. Demikian pula dengan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, melihat peluang pasar yang ada, maka dilakukan pengadaan peralatan bedah laparoskopi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan akan membuat RSUD PKU Muhammadiyah Bantul menjadi rumah sakit unggulan serta dapat bersaing dengan rumah sakit lain di Kabupaten Bantul.

Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan nilai tambah pelayanan medis dengan teknologi laparoskopi pada RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Subyek dalam penelitian ini adalah pihak manajemen RSUD PKU Muhammadiyah Bantul yang mempunyai pengetahuan tentang pengadaan teknologi laparoskopi pada rumah sakit tersebut. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tabel rantai nilai.

Hasil penelitian: Strategi nilai tambah pelayanan medis dengan teknologi laparoskopi di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul pada pra pelayanan dengan melakukan *market research* untuk melihat peluang pasar yang tersedia, pada tahap pelayanan dengan mengedepankan kualitas hasil bedah, pada pasca pelayanan dengan pemantauan kondisi pasien. Strategi pada kegiatan pendukung, yaitu pada budaya organisasi dilakukan melalui keterbukaan informasi dan komunikasi yang baik, pada struktur organisasi telah dipisahkan masing-masing bagian sesuai dengan tugas dan fungsinya, sumber daya manusia telah ada, namun dengan jumlah yang masih kurang memadai.

Kesimpulan: Meskipun pasien puas dengan kualitas hasil bedah laparoskopi di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, namun pasien tetap mengeluhkan biaya yang mahal, tarif yang tidak sesuai pada saat awal pemeriksaan dengan sesudah operasi. Oleh karena itu, diperlukan pemeriksaan yang lengkap sebelum operasi serta penjelasan yang rinci tentang biaya tindakan kepada pasien. Serta belum terbangun budaya kebersamaan.

Kata kunci: laparoskopi, strategi nilai tambah.

THE INCREASE OF VALUE ADDED SERVICES MEDICAL STRATEGY WITH LAPAROSCOPY TECHNOLOGY IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL BANTUL

ABSTRACT

Background: The hospital service industry is increasingly competitive make to hospitals are competing for technological innovation. Similarly, look at the existing market opportunities, then performed laparoscopy surgical equipment procurement to meet the needs of the community. With this strategy will hopefully make PKU Muhammadiyah Hospital Bantul to be a leading hospital and can compete with other hospitals in Bantul regency.

Objective: This study aims to determine the strategy to increase the added value of medical services with laparoscopy technology IN PKU Muhammadiyah Hospital Bantul.

Methods: This study used a qualitative research approach. The subjects in this study are the management of PKU Muhammadiyah Hospital Bantul who has knowledge of laparoscopy technology procurement at the hospital. Data analysis techniques in this study using a table of the value chain.

Results: The value-added medical services strategy with laparoscopy technology in PKU Muhammadiyah Hospital Bantul in pre service with conducting market research to see the market opportunities available, at this stage forward the quality of service with the surgical outcome, the post-monitoring services to the patient's condition. The strategy in support of activities, namely the culture of the organization through information disclosure and good communication, the organizational structure has separated each section in accordance with the duties and functions, human resources are available, but the amount is still inadequate.

Conclusions: Although patients are satisfied with the quality of laparoscopy surgery in PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul, but patients still complain of high cost, the rates are not appropriate during the early postoperative examination. Therefore, a complete examination is required before surgery as well as a detailed explanation of the costs of action to the patient.

Keywords: *Laparoscopy, the Value-Added Strategy.*