

**ANALISIS *VALUE CHAIN*
PADA UNIT LAYANAN *TRAUMA*
CENTER
DI RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK**

Teddy Wahyu Nugroho, dr, M.Kes

Latar Belakang

Pelayanan *Trauma Center*

Unit layanan unggulan dari
RSUD Sunan Kaliga Demak

proses pengembangan RS



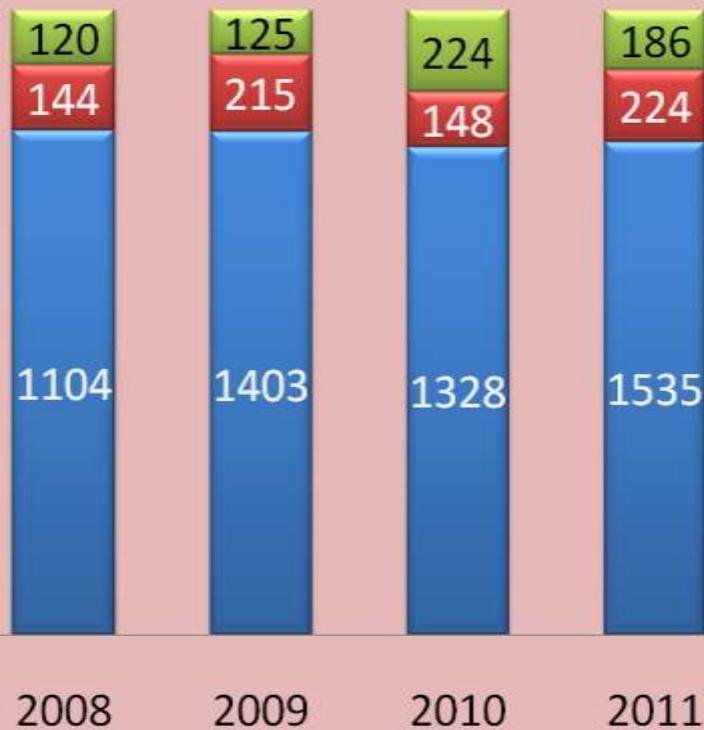
MISI

Mengembangkan pelayanan *Trauma Center* dan Rumah Sakit jemput pasien

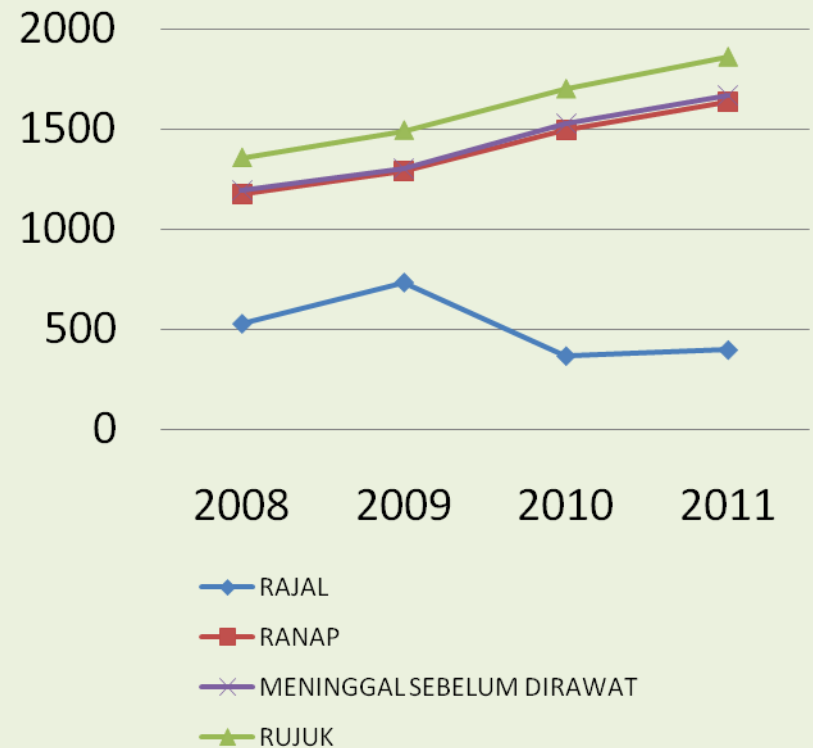
Kasus Bedah & Penanganan di IGD RS Sunan Kalijaga Tahun 2008-2011

Kasus bedah

■ kecelakaan lalin ■ kecelakaan kerja ■ kecelakaan RT



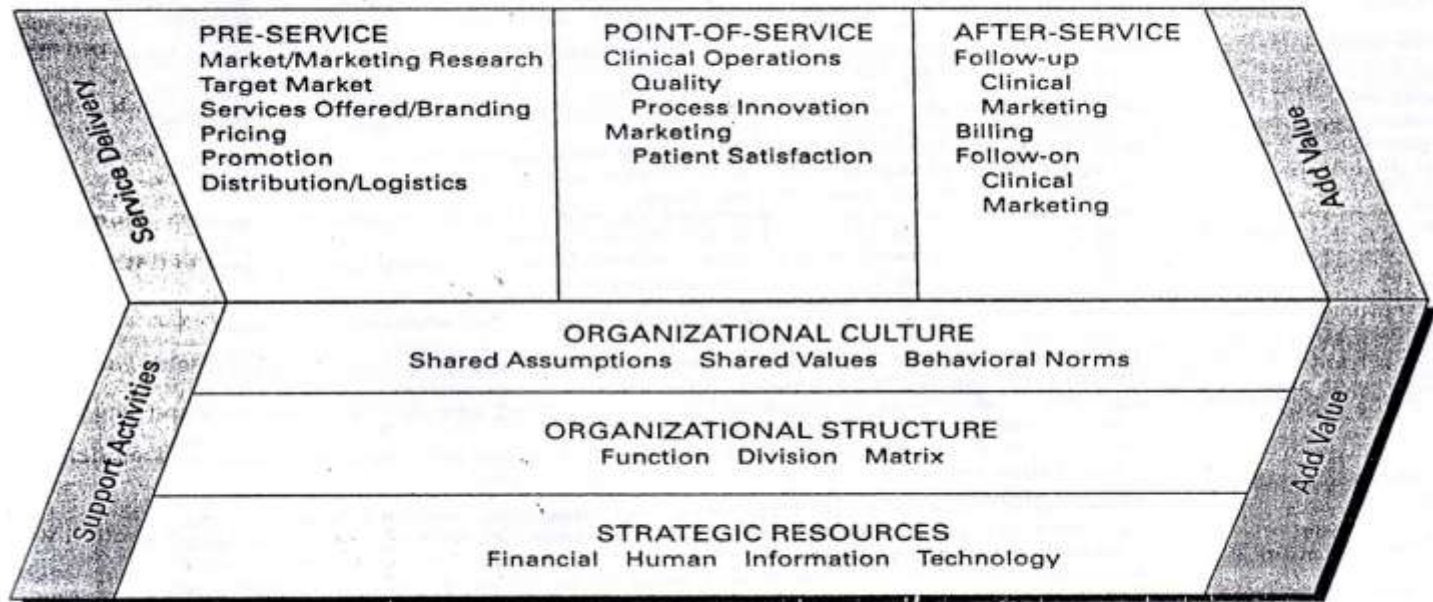
Penanganan kasus kecelakaan



Analisis Value Chain

swayne : *Strategic Manajement of Health Care Organization, 2006*

Exhibit 4-1: The Value Chain



Source: Adapted from Michael E. Porter, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* (New York: Free Press, 1985), p. 37.

TUJUAN PENELITIAN

UMUM

Kesiapan manajemen RSUD SK Demak dalam pelayanan *Trauma Center* dengan menggunakan analisis *Value Chain*

KHUSUS

Aktivitas pemberi layanan : sebelum layanan, pada saat layanan & sesudah layanan *Trauma Center*

Aktivitas pendukung layanan *Trauma Center*

Kekuatan & kelemahan layanan *Trauma Center*

Relevansi kompetitif layanan *Trauma Center*

Keunggulan kompetitif dari layanan *Trauma Center*

KERANGKA TEORI

Analisis Value Chain

Pemberi layanan / service delivery

•Sebelum pelayanan / pre-service

- Pasar, penelitian pasar
- Sasaran pasar
- Layanan yang ditawarkan
- Tarif
- Promosi
- Distribusi atau peralatan

•Pelayanan / point-of-service

- Pelayanan klinik
 - 1.Kualitas pelayanan
 - 2.inovasi layanan
- Layanan jasa
 - 1.Kepuasan pasien

•Sesudah pelayanan / after service

- Tindak lanjut
 - 1.Pemasaran klinik
- Pembayaran
- Tindak lanjut
 - 1.Pemasaran klinik

Aktifitas pendukung / support activities

➤Budaya organisasi / organization culture

- Pendapat, nilai, norma

➤Struktur organisasi / organization culture

- Fungsi, divisi, matrik

➤Sumber daya strategis / strategic resources

- Manusia, keuangan, informasi, teknologi

Pelayanan Trauma Center

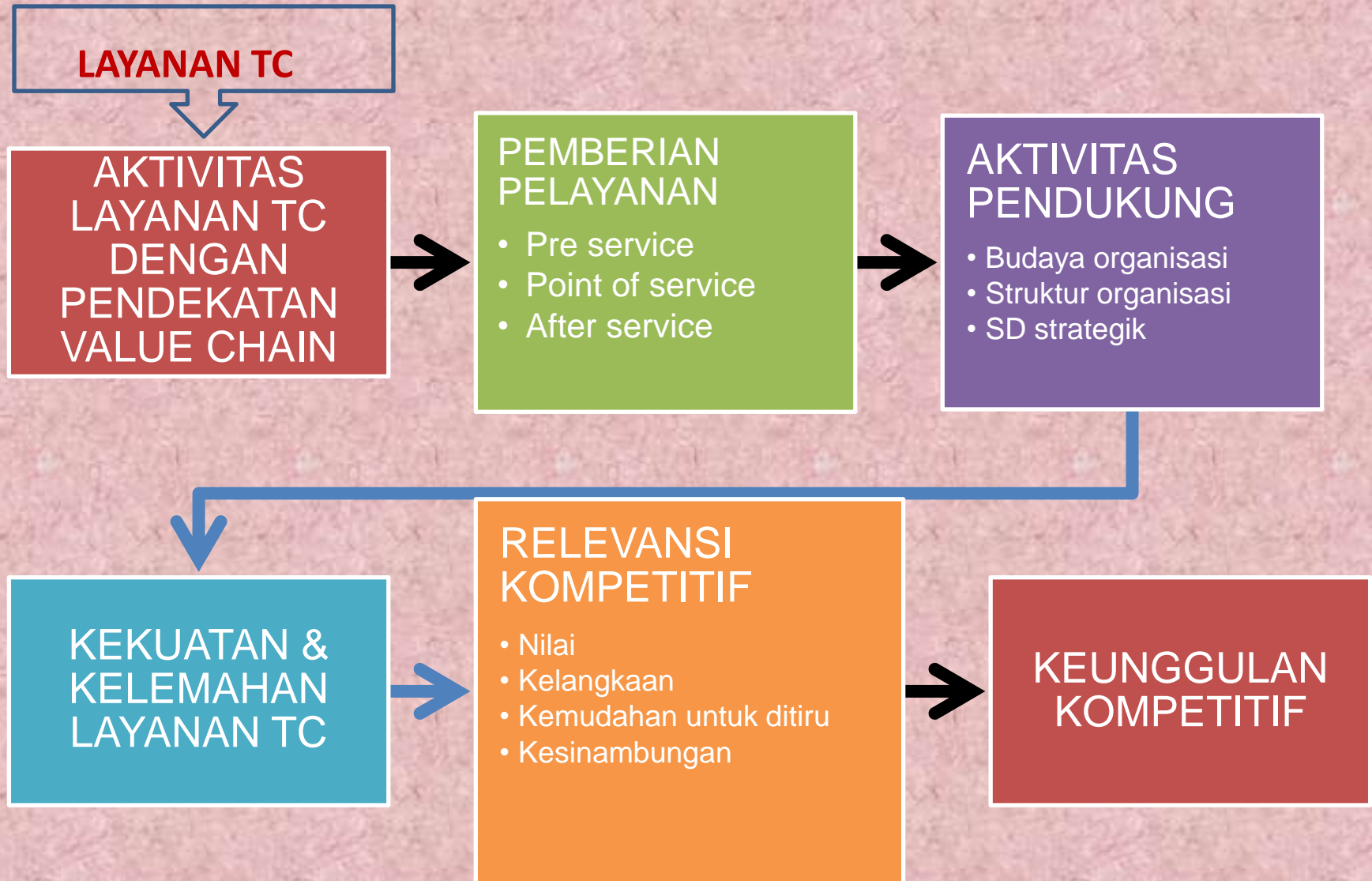
- Instalasi gawat darurat
- Laboratorium, radiologi
- Farmasi
- Instalasi bedah
- Rawat inap, ICU
- Poliklinik, rehabilitasi medik

Relevansi kompetitif

- Nilai
- Kelangkaan
- Kemudahan untuk ditiru
- Kesesuaian

Keunggulan Kompetitif

KERANGKA KONSEP



METODE PENELITIAN

VARIABEL PENELITIAN

- Aktivitas layanan TC
- Aktivitas pemberi layanan TC
- Aktivitas pendukung layanan TC
- kekuatan dan kelemahan
- relevansi kompetitif
- Keunggulan kompetitif

JENIS PENELITIAN

- Penelitian : kualitatif
- Penyajian : deskriptif eksploratif

SUBYEK PENELITIAN

- IU : 4 orang : Direktur, kabid Pelayanan, Kabid pemasaran dan diklat, Kepala IGD
- IT : 3 orang

ANALISIS

- Comprehending
- Synthesizing
- Theorizing
- Recontextualizing

PENCIPTAAN NILAI LAYANAN TRAUMA CENTER RSUD SUNAN KALIJAGA

KOMPONEN	KEKUATAN	KELEMAHAN
Pre Service	Keuntungan pelanggan : Penyempurnaan konsep	Tidak ada penelitian pasar
	Letak geografis	
	Jemput pasien	Identitas terbatas
	Tarif : Perbup. BLUD	Promosi pelayanan
Point of Service	Kualitas tenaga medis sudah bersertifikat	Kurang dokter dengan keahlian medis khusus
	Tenaga medis berpengalaman	Dokumen penanganan Trauma
	6 layanan pendukung	Peningkatan layanan
	Kepuasan pasien	Kepuasan tidak dinilai
After Service	Asuransi kesehatan	Evaluasi independen
	Layanan poliklinik, rehabilitasi medik	Kesesinambungan layanan Trauma Center

PENCIPTAAN NILAI LAYANAN TRAUMA CENTER RSUD SUNAN KALIJAGA

Komponen	kekuatan	Kelemahan
Organization Culture	Profesional dengan 5S	Pengakuan budaya
	Tim medis berpengalaman	Pengakuan lembaga independen
Strategic Resources	Tehnologi : standar tipe C	Tidak standar Trauma Center
	Keuangan sudah baik. BLUD	Biaya tenaga honorer

PENILAIAN KEKUATAN LAYANAN TC RSUD SK DEMAK

KEKUATAN	NILAI	LANGKA	DITIRU	PERTAHANKAN
Letak geografis	Tinggi	Ya	Sulit	Ya
Pengembangan layanan TC	Tinggi	Ya	Sulit	Ya
Layanan Ambulance TC	Tinggi	Ya	Mudah	Ya
Kepuasan pelanggan	Tinggi	Ya	Sulit	Tidak
6 pelayanan pendukung	Tinggi	Tidak	Sulit	Tidak

PENILAIAN KEKUATAN LAYANAN TC RSUD SK DEMAK

KEKUATAN	NILAI	LANGKA	DITIRU	PERTAHANKAN
Tenaga medis & berpengalaman	Tinggi	Tidak	Mudah	Ya
Kerjasama asuransi	Tinggi	Ya	Mudah	Ya
Budaya profesional	Tinggi	Tidak	Sulit	Ya
Budaya organisasi 5S	Tinggi	Tidak	Mudah	Ya
Tehnologi standar tipe C	Tinggi	Tidak	Mudah	Tidak
Posisi keuangan	Tinggi	Tidak	Mudah	Ya

Penilaian & analisis keuangan

PENILAIAN	ANALISIS KEKUATAN
Tenaga medis berpengalaman, budaya organisasi 5S, posisi keuangan baik.	Strategi pemeliharaan → kerugian
Teknologi standar tipe C	Tidak memberikan keuntungan → alokasi sumberdaya untuk mempertahankan
Budaya profesional	Harus dipertahankan
6 pelayanan pendukung	Keuntungan sedikit, organisasi hati-hati mengerahkan sumberdaya

Penilaian & analisis kekuatan

PENILAIAN	ANALISIS KEKUATAN
Kerjasama asuransi, layanan ambulance TC	Sumber keuntungan jangka pendek → dimanfaatkan selama mungkin
T, Y, M, T. (-)	Keuntungan jangka pendek, pengembangan tidak direkomendasikan
Kepuasan pelanggan	Kemungkinan keuntungan jangka pendek
Letak geografis, pengembangan layanan TC	Keunggulan kompetitif jangka panjang dan harus dikembangkan

PENILAIAN KELEMAHAN LAYANAN TC RSUD SK DEMAK

KELEMAHAN	NILAI	LANGKA	KOREKSI	PERTAHANKAN
Pelayanan kecelakaan lalulintas	Tinggi	Tidak	Mudah	Tidak
Peningkatan pelayanan dan promosi	Tinggi	Tidak	Mudah	Ya
Kurang dalam program peningkatan layanan lain	Tinggi	Tidak	Mudah	Tidak
Data tidak lengkap, evaluasi pihak independen	Tinggi	Ya	Mudah	Tidak

PENILAIAN KELEMAHAN LAYANAN TC RSUD SK DEMAK

KELEMAHAN	NILAI	LANGKA	KOREKSI	PERTAHANKAN
Tidak adanya pengakuan status dalam sistem kesehatan dengan budaya	Tidak	Ya	Mudah	Tidak
Peralatan tidak standar Trauma Center	Tidak	Tidak	Mudah	Tidak
Biaya tenaga honorer	Tidak	Ya	Sulit	Tidak

Kelemahan & analisis kelemahan

KELEMAHAN	ANALISIS KELEMAHAN
Pelayanan kecelakaan laka, kurang dalam program peningkatan layanan lain, peralatan tidak standar TC	Kelemahan strategis serius → kerugian jangka panjang
Peningkatan pelayanan & promosi	memerlukan perhatian → mencegah pesaing menjaga keunggulan
Evaluasi pihak lain, pengakuan budaya	Tidak merugikan kompetitif → pesaing akan mengatasi kelemahan
Biaya tenaga honorer	Kelemahan mudah diperbaiki

Analisa Keunggulan Kompetitif Yang Relevan

KEKUATAN KOMPETITIF

- Penilaian oleh pasar sebagai jarang, sulit untuk ditiru, dan dapat dipertahankan

KELEMAHAN KOMPETITIF

- dinilai pasar, bukan kelemahan umum yang dikaitkan dengan pesaing.
- sulit bagi organisasi untuk memperbaiki.
- menawarkan keuntungan yang dapat dipertahankan oleh orang lain

KOMPETITIF RELEVAN

KOMPETITIF RELEVAN KEKUATAN KELEMAHAN	DASAR KEUNGGULAN KOMPETITIF ATAU RENTAN	IMPLIKASI STRATEGI
Letak geografis	biaya murah, lokasi mudah dijangkau	Keunggulan biaya
Pengembangan layanan terpadu Trauma Center	Belum dilakukan kompetitor, layanan baru	Fokus
Pelayanan kecelakaan lalulintas	Rentan , perlu layanan kecelakaan kerja dan rumah tangga	Diferensiasi
Kurang program peningkatan layanan lain yang perlu diperluas	Rentan , tidak tanggap dalam pelayanan kasus trauma	diferensiasi
Peralatan tidak sesuai standar Trauma Center	Rentan, sebatas kegawatdaruratan belum terintegrasi	Diferensiasi

STRATEGI Kompetitif :

- diferensiasi dalam layanan *Trauma Center*

Pendukung :

- letak geografis
- pengembangan layanan TC
- 6 layanan pendukung
- Tenaga medis profesional



TERIMA KASIH