

**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

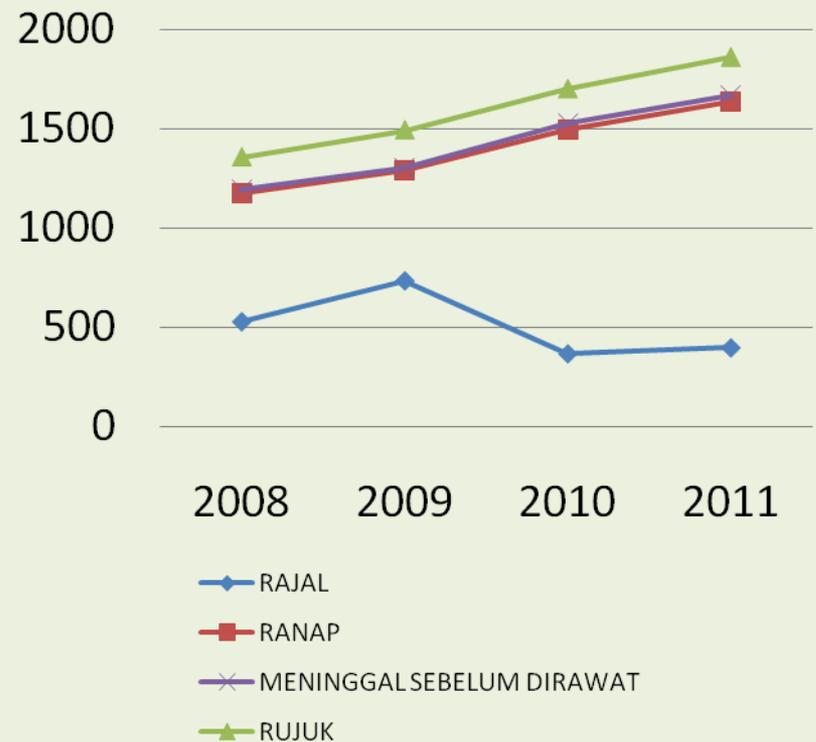
Kasus Bedah & Penanganan di IGD RS Sunan Kalijaga Tahun 2008-2011

Kasus bedah

■ kecelakaan lalin
 ■ kecelakaan kerja
 ■ kecelakaan RT



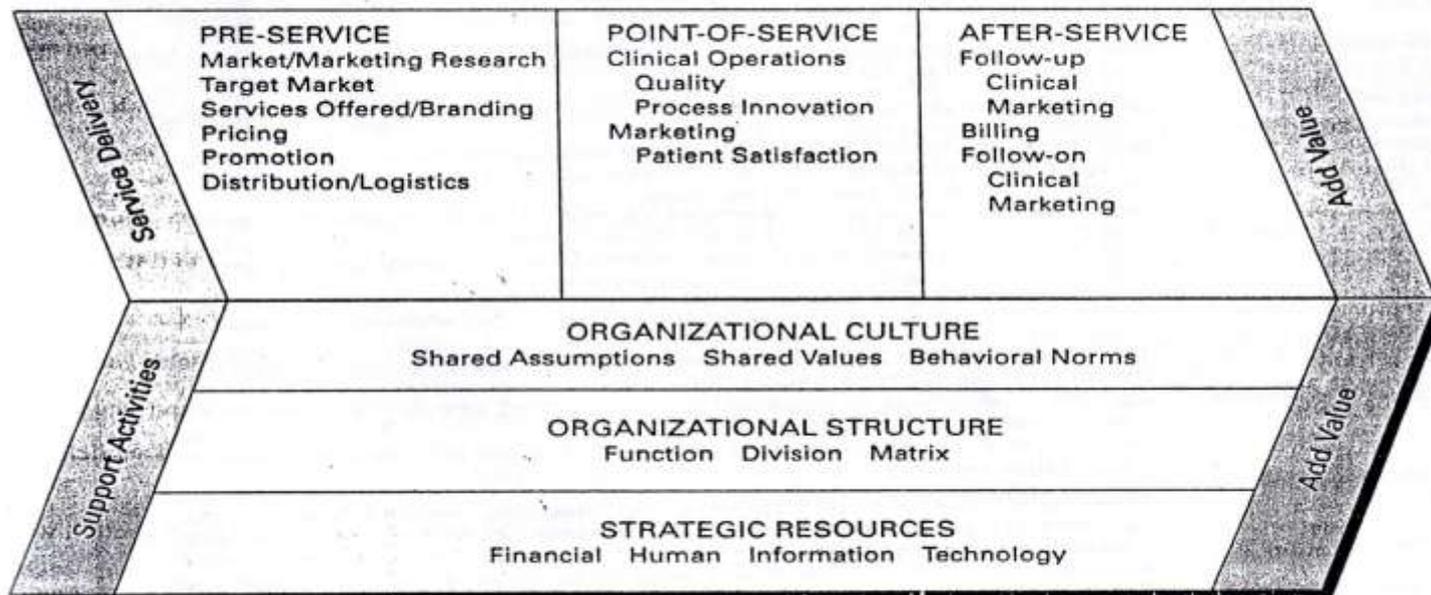
Penanganan kasus kecelakaan



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 | Kesinambungan 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