

# 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 Muhammadiyah Bantul, melihat peluang pasar yang ada, maka dilakukan pengadaan peralatan bedah laparoskopi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan akan membuat RSUD 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 laparaskopi pada RSUD Muhammadiyah Bantul.

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

**Hasil penelitian:** Strategi nilai tambah pelayanan medis dengan teknologi laparaskopi di RSUD 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 laparaskopi di RSUD 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:** laparaskopi, 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.*