

ABSTRAK

Rumah Sakit Kasih Bunda adalah salah satu rumah sakit tipe C yang berada di Kota Cimahi, hasil angket penilaian kepuasan pelanggan menunjukkan angka 81,27 persen pada bulan Oktober, 83,94 persen pada bulan November dan 86,62 persen pada bulan Desember, angka tersebut belum mencapai target perusahaan dimana target kepuasan pasien Rumah Sakit Bunda berada di angka 90 persen atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan : (1) Proses Rantai Nilai Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kasih Bunda, (2) Pemetaan Proses Rantai Nilai Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kasih Bunda, (3) Strategi RSUD Kasih Bunda dalam menangani Peningkatan Pasien Setiap Tahun Dengan Analisis Rantai Nilai. Metode Penelitian yang dipakai adalah Metode Penelitian Deskriptif dengan alat analisis, analisis rantai nilai. Tahapan proses analisis rantai nilai penelitian ini adalah sebelum pelayanan, saat pelayanan, dan sesudah pelayanan yang didukung oleh aktivitas pendukung dan sumber daya strategis. Hasil analisis data membuktikan bahwa kekuatan kompetitif RSUD Kasih Bunda terdapat pada letak geografis yang strategis, sistem pendaftaran menggunakan sistem teknologi, dan dokter spesialis yang bekerja di sana sudah dikenal oleh banyak pasien. Sedangkan untuk kelemahan yang perlu diperbaiki adalah budaya organisasi perusahaan dan evaluasi setelah pelayanan yang belum maksimal. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan : (1) Proses Rantai Nilai Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bunda terdiri dari Pasien datang dengan atau tanpa Rujukan, Pendaftaran, Menunggu Antrian, Pemeriksaan Medis, dan Pulang, (2) Pemetaan Proses Rantai Nilai dibagi menjadi Analisis Kekuatan dan Kelemahan Internal di setiap Proses Analisis Rantai Nilai, (3) Strategi yang perlu diterapkan oleh RSUD Kasih Bunda adalah strategi differensiasi.

Kata Kunci : Rantai Nilai, Sebelum Pelayanan, Saat Pelayanan, Sesudah Pelayanan, Strategi Differensiasi

ABSTRACT

Kasih Bunda Hospital is a type C hospital in Cimahi City, the results of the customer satisfaction assessment questionnaire showed a figure of 81.27 percent in October, 83.94 percent in November and 86.62 percent in December, the figure have not achieved the company targets where the target of patient satisfaction in the Kasih Bunda Hospital is 90 percent or more. This study aims to analyze and explain: (1) The Process Value Chain Outpatient Services in the Hospital of Kasih Bunda, (2) The Mapping of the Outpatient Services Value Chain Process in the Hospital of Kasih Bunda, (3) the Strategy of the Cinta Bunda Hospital in handling the Increase in Patients Every Year with Analysis Value Chain. The research method used is descriptive research method with analysis tools, value chain analysis. The stages of this research value chain analysis process are pre service, point of service, and after service supported by supporting activities and strategic resources. The results of the data analysis prove that the competitive strength of the Kasih Bunda Hospital is in its strategic geographical location, the registration system uses a technological system, and the specialist doctors who work there are already known by many patients. Whereas the weaknesses that need to be corrected are the organizational culture of the company and evaluation after the service which has not been maximized. From these data conclusions can be drawn: (1) The Value Chain Process Outpatient Services in Mother of Hospital consists of Patients coming with or without Referral, Registration, Waiting for Queues, Medical Examination, and Returning, (2) Mapping the Value Chain Process is divided into Strength Analysis and Internal Weaknesses in each Value Chain Analysis Process, (3) The strategy that needs to be applied by the Kasih Bunda General Hospital is a differentiation strategy.

Keywords : Value Chain, Pre Service, Point Of Service, After Service, Differentiation Strategy