

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Strategi nilai tambah pada tahap pra pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Bantul dilakukan dengan mengadakan *market research* untuk melihat peluang pasar yang tersedia. Hasil *market research* yang dilakukan menunjukkan masyarakat di Kabupaten Bantul sudah banyak yang mengetahui tentang bedah laparoskopi dan masyarakat banyak yang tertarik untuk melakukan bedah laparoskopi di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Pada tahap pelayanan, RS PKU Muhammadiyah Bantul berusaha mengedepankan kualitas hasil bedah laparoskopi yang salah satunya ditempuh dengan cara pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa puas dengan kualitas hasil bedah laparoskopi yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
3. Setelah dilakukan bedah laparoskopi, dokter berusaha memantau keadaan pasien sebagai bentuk perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pasca pelayanan. Pasien terus dipantau sampai diperbolehkan pulang dari rumah sakit dan diharuskan untuk melakukan kontrol beberapa hari sesudahnya.
4. Meskipun puas dengan hasil bedah, namun masalah biaya tetap dikeluhkan oleh pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit menampung keluhan dari

pasien melalui *customer service* dan kemudian dilanjutkan ke bagian-bagian yang terkait.

5. Budaya organisasi yang diterapkan di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebagai strategi nilai tambah pelayanan medis, yaitu dengan membudayakan keterbukaan informasi dan budaya mendukung. Namun pada nilai kebersamaan belum terbentuk dengan baik, sehingga mengakibatkan pemberian edukasi kepada pasien berbeda, yang mengakibatkan berpindah-pindah pasien.
6. Struktur organisasi yang ada di RS PKU Muhammadiyah Bantul telah memisahkan bagian-bagian yang memiliki fungsi dan tugas masing-masing sehingga tidak terjadi kesemrawutan yang dapat menghambat pelaksanaan bedah laparoskopi.
7. Sumber daya manusia yang tersedia di RS PKU Muhammadiyah Bantul untuk melaksanakan bedah laparoskopi telah ada, namun jumlahnya masih kurang. Kekurangan sumber daya manusia ini terutama dokter dan perawat.

## **B. Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu dalam mengumpulkan data melalui wawancara, banyak responden yang tidak memiliki banyak waktu untuk diwawancarai, sehingga wawancara yang dilakukan kurang maksimal, terutama untuk dokter bedah.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan maka, saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut ini.

1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Bantul, disarankan strategi nilai tambah penggunaan teknologi laparaskopi selalu disempurnakan serta perlu di implementasikan dan dilandasi dengan peningkatan nilai kebersamaan budaya organisasi serta pelayanan pasien yang baik.
2. Hasil dari kajian penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RS PKU Muhammadiyah Bantul sehingga investasi laparaskopi yang signifikan dapat menjadikan nilai tambah bagi RS PKU Muhammadiyah Bantul.
3. Bagi penelitian mendatang, disarankan untuk meneliti teknologi laparaskopi dengan melihat secara spesifik sisi pemasarannya, sehingga akan diketahui peluang pasar yang sebenarnya. Jika potensi pasar yang sebenarnya dapat diketahui, maka dapat dijadikan acuan bagi rumah sakit-rumah sakit lain untuk ikut menerapkan teknologi laparaskopi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afuah, A. 1998. *Innovation Management: Strategies, Implementation, and Profits*. New York: Oxford University Press.
- Ahmad, A.A. 2008. Analisis Strategi Pemasaran Produk Laparaskopi Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. UAD. Yogyakarta.
- Arifin, Samsul., Wirjoatmodjo, Karjadi., & Pudjirahardjo, Widodo J. 2006. Pendekatan Manajemen Stratejik dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian Rawat Inap RS Islam A. Yani Surabaya. *Jurnal Administratif Kebijakan Kesehatan*. Vol 4 (2), Mei – Agustus 2006, 98 – 107.
- Davis, S. 1984. *Managing Corporate Culture*, Cambridge MA: Belinger.
- DepKes RI. 1992. *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta.
- Djojodibroto, R D. 1997. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta: Hipokrates.
- Dobrev, S., Kim, T., & Carroll, G. 2002. The Evolution of Organizational Niches-US Automobile Manufactures 1985 – 1961. *Administration Science*. Vol 47(2), 233 – 264.
- Dobrzykowski, David D & Vonderembse, Mark A. 2009. Healthcare Supply Chain and IS Strategies for Improved Outcomes. *POMS 20<sup>th</sup> Annual Conference Orlando, Florida, USA, May 1 to 4 2009*.
- Geertz, C. 1973. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books Inc. Publisher.

- Goldstein, Susan Meyer., Ward, Peter T., Leong, G Keong., & Butler, Timothy W. 2002. The Effect of Location, Strategy, and Operations Technology on Hospital Performance. *Journal of Operations Management*. Vol 20 (2002), 63 – 75.
- Gudono. 2009. *Teori Organisasi*. Yogyakarta. Pencil Press.
- Hadibroto. 2007. *Laparaskopi Operatif*. Pidato Pengukuhan Guru Besar. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Hariadi, Bambang. 2005. *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang: Bayumedia.
- Hunger, J. David & Wheelen, Thomas L. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jackson, S.E., & Schuler, R.S. 1990. *Human Resource Planning: Challenges for Industrial/Organization Psychologists*. New York, West Publishing Company.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kamil Idris. 2005. *Membuat Sebuah Merek, Kamar Dagang dan Industri Indonesia*. Jakarta.
- Keller, K.L. 2003. *Building, Measuring, and Managing brand equity*. (2<sup>nd</sup> ed). Canada. Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid pertama. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Edisi Kedua. Jakarta. PT Prenhallindo.

- Matafari, A C. 2009. *Analisis Kelayakan Pengembangan Ruang Rawat Inap VIP Di RSU Meuraxa Banda Aceh Tahun 2007-2008*. Pascasarjana Universitas Sumatra Utara. Medan.
- McDonald, RE & Srinivasan, N. 2004. Technological Innovations in Hospital: What Kind of Competitive Advantage does Adoptions Lead to? *International Journal Technology Management*. Vol 28(1), 103 – 117.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murdirifin. 2010. *Studi Kelayakan Investasi Proyek dan Bisnis*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Navy. 2008. Lapaskopi. <http://navy102.wordpress.com/2008/10/07/laparaskopi/>
- Pawitra, Teddy. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poepowardoyo, S. 1989. *Strategi Kebudayaan: Suatu Pendekatan Filosofis*. Jakarta. Gramedia.
- Riva'I, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan : dari teori ke Praktek*. Jakarta. Radja Grapindo Persada.
- Robbins, S. P. 1996. *Organizational Behavior: Concept, Controversies And Applications*, 7<sup>th</sup> Edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Inc.
- Sabarguna, B. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI Jateng-DIY.
- Schein, E. H. 1990. *Organization Culture*. American Psychologist.

- Schensul, L.S., Schensul, J.J., Lecompte, D.M. 1999. *Essential Ethnographic Methods Observation*. London: Altamira Press.
- Sobirin. 2002. *Sumber Kekuatan Sekaligus Kelemahan Organisasi*. Yogyakarta. Jurnal: Siasat Bisnis, FE Universitas Islam Indonesia.
- Soekanto, R. (1983). *Manajemen Proyek*. Yogyakarta. BPFE.
- Spradley, P.J. 1997. *The Ethnographic Interview (First Edition)*, Elizabeth M.Z (Alih Bahasa). Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunarta. 2007. *Riset Pemasaran*. Diktat Mata Kuliah. Program Studi Pemasaran Diploma 3 Jurusan manajemen FISE UNY. Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty.
- Swayne, Linda E. 2006. *Strategic Management of Health Care Organization Fifth Edition*. Malden: Blackell Publishing Ltd.
- Thompson, Arthur A. dan A.J. Strickland III. 2001. *Strategic Management: Concepts and Cases*. New York: Twelfth Edition. McGraw Hill Irwin.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Weng, Rhay-Hung., Huang, Jin-An., Kuo, Yen-Huang., & Huang, Ching-Yuan. 2011. Determinants of Technological Innovation and its Effect on Hospital Performance. *African Journal of Business Management*. Vol 5(11), 4314 – 4327.
- Winarno, Wing Wahyu. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UPP AMP.







