## PERANCANGAN STRATEGIS PENGEMBANGAN LABORATORIUM UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN

## (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Mikrotest di Kabupaten Bandung)

**ARTIKEL TESIS**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit

**Oleh :**

**Tati Ratnaningsih**

**NPM. 208020101**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**202****2**

**ABSTRAK**

Banyaknya jumlah pesaing usaha jasa laboratorium merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh Laboratorium Klinik Mikrotest. Oleh karena itu laboratorium klinik harus memiliki strategi yang tepat agar dapat bersaing dan memenangkan persaingan. Salah satunya adalah dengan berfokus pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah kunjungan. Rencana strategis diperlukan untuk mengarahkan agar organisasi berjalan secara efisiensi dan efektivitas yang tinggi melalui pengerahan sumber daya secara optimal untuk mencapai visi atau arah strategis sesuai tujuan organisasi. Manajemen strategis menekankan pemantauan dan evaluasi terhadap peluang dan ancaman, serta kekuatan dan kelemahan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana rencana strategis dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan pasien di Laboratorium Klinik Mikrotest Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, kuesioner dan *focus group discussion.* Data yang diperoleh diolah, tahap pertama menggunakan analisis faktor internal dan faktor eksternal, lalu tahap selanjutnya menggunakan matriks IE dan matriks SWOT. Hasil penelitian berdasarkan analisis IFE ( Internal Factor Evaluation ) dan EFE (External Factor Evaluation ) diperoleh bahwa Total Skor IFE sebesar 2,892 dan Total Skor EFE sebesar 2,853. Hasil analisis SWOT dan matriks IE ini menununjukkan bahwa posisi bersaing laboratorium berada pada Kuadran V. Maka strategi bersaing yang tepat untuk kuadran tersebut adalah penetrasi pasar dan pengembangan produk. Dalam penelitian ini telah dirumuskan 10 alternatif strategi yang relevan bagi Laboratorium Klinik Mikrotest dalam mewujudkan visi-misinya pada tahun 2026. Yaitu, Membangun budaya pelayanan prima ; Meningkatkan kepuasan pasien; Menambah jenis pelayanan laboratorium; Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia; Menawarkan kemudahan pelayanan dan tarif yang kompetitif; Pengembangan program pemasaran; Peningkatan mutu pelayanan laboratorium; Membeli atau menyewa peralatan laboratorium terbaru; Membangun sistem IT yang mandiri dan terpadu; dan Perbaikan sarana pendukung pelayanan laboratorium **.**

**Kata kunci : rencana strategis; IFE,EFE; Matriks IE; Matriks SWOT**

***ABSTRACK***

*The large number of competitors in the laboratory service business is a challenge that must be faced by the Microtest Clinical Laboratory. Therefore, clinical laboratories must have the right strategy in order to compete and win the competition. One way is to focus on service quality to increase the number of visits. Strategic plans are needed to direct the organization to run with high efficiency and effectiveness through optimal mobilization of resources to achieve the strategic vision or direction according to organizational goals. Strategic management emphasizes monitoring and evaluating opportunities and threats, as well as organizational strengths and weaknesses. This study aims to determine how the strategic plan in an effort to increase the number of patient visits at the Microtest Clinical Laboratory, Bandung Regency. The research method used is descriptive qualitative analysis, namely by conducting observations, in-depth interviews, documentation studies, questionnaires and focus group discussions. The data obtained is processed. The first stage using the analysis of internal factors and external factors, the next stage is the IE matrix and SWOT matrix. The results of the study based on the analysis of IFE (Internal Factor Evaluation) and EFE (External Factor Evaluation) it was found that the Total IFE Score was 2.892 and the Total EFE Score was 2.853. The results of the SWOT analysis and the IE matrix show that the competitive position of the laboratory is in Quadrant V. So the right competitive strategy for this quadrant is market penetration and product development. In this research, 10 alternative strategies have been formulated that are relevant for the Microtest Clinical Laboratory in realizing its vision and mission in 2026. Namely, building a culture of excellent service; Increase Patient satisfaction; Adding types of laboratory services; Improving the competence of human resources; Offering ease of service and competitive rates; Marketing program development; Improving the quality of laboratory services; Purchase or rent the latest laboratory equipment; Build an independent and integrated IT system; and Improvement of supporting facilities for laboratory services.*

***Keywords: strategic plan; IFE, EFE; IE Matrix; SWOT Matrix***

1. **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan bagi setiap warga negara. Sementara pembangunan kesehatan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 5 disebutkan setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Upaya mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tersebut memerlukan sarana pelayanan kesehatan yang sanggup memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Peningkatan derajat kesehatan dilakukan melalui peningkatan kualitas dan kelayakan kesehatan yang merata dan terjangkau pada seluruh masyarakat, baik secara geografis maupun ekonomi membutuhkan penyediaan sarana pelayanan kesehatan sebagai fasilitasnya. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dilibatkan dalam upaya pelayanan kesehatan tersebut adalah Laboratorium Klinik yang memberikan pelayanan penunjang yang sangat diperlukan dokter dalam mendiagnosis, memantau dan meramalkan penyakit seorang penderita. Laboratorium klinik ini ada yang tergabung dalam rumah sakit, praktek dokter atau bahkan berdiri sendiri secara mandiri.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik menyebutkan bahwa “Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan”. Laboratorium klinik terbagi dua, yaitu laboratorium klinik umum dan laboratorium klinik khusus. Laboratroium klinik umum adalah laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik dan imunologi klinik. Laboratorium klinik umum dibagi kedalam 3 kelas yaitu Pratama, Madya dan Utama. Adapun Laboratorium Klinik Khusus adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik pada satu bidang khusus dengan kemampuan tertentu, terdiri atas laboratorium mikrobiologi klinik, laboratorium parasitologi klinik dan laboratorium patologi anatomi.

### 1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi lingkungan internal Laboratorium Klinik Mikrotest saat ini.
2. Bagaimana kondisi lingkungan eksternal Laboratorium Klinik Mikrotest saat ini.
3. Bagaimana rumusan Visi dan Misi yang relevan dengan kondisi internal dan eksternal Laboratorium Klinik Mikrotest.
4. Bagaimana pilihan strategi dalam upaya mengembangkan kinerja Laboratorium Klinik Mikrotest yang akan dicapai.
5. Bagaimana program kerja strategi yang relevan untuk dilaksanakan oleh Laboratorium Klinik Mikrotest.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu kepada rumusan masalah diatas dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, meneliti, dan mengkaji :

1. Kondisi lingkungan internal Laboratorium Klinik Mikrotest saat ini.
2. Kondisi lingkungan eksternal Laboratorium Klinik Mikrotest saat ini.
3. Rumusan Visi dan Misi yang relevan dengan kondisi internal dan eksternal Laboratorium Klinik Mikrotest.
4. Pilihan strategi dalam upaya mengembangkan kinerja Laboratorium Klinik Mikrotest yang akan dicapai.
5. Program kerja strategi yang relevan untuk dilaksanakan oleh Laboratorium Klinik Mikrotest.

1. **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian merupakan bagian yang sangat penting karena digunakan untuk mengkaji, menelaah dan juga sebagai dasar penguat dari penelitian yang akan diadakan. Teori yang disajikan pada kajian pustaka menerangkan hubungan antara beberapa konsep yang digunakan menjelaskan masalah penelitian yang mampu menjawab rumusan masalah yang ada.

Pada BAB ini penulis mengkaji teori yang berkaitan dengan tema penelitian, terdiri dari :

1. *Grand Theory* mengenai manajemen
2. *Medium Theory* mengenai manajemen strategis
3. *Applied Theory* mengenai manajemen sumber daya manusia, manajemen organisasi, manajemen keuangan, manajemen operasional dan manajemen pemasaran.

George R. Terry dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Manajemen (2019:1) mengemukakan bahwa: “ Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.” Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu” (Hasibuan Malayu S.P. 2016). Sedangkan Henry Fayol mengartikan :

“Manajemen merupakan suatu kumpulan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.” Kumpulan orang-orang disini menunjukkan adanya tingkatan kepemimpinan (pimpinan atas, menengah dan bawah).

Paul Hersey dan Kenneth H Blanchard (dalam Siswanto, 2019:1-2) memberi batasan “Manajemen adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan orgaisasi”.

Fungsi manajemen menurut para ahli berbeda-beda, tetapi dari semua ahli yang mengemukakan tentang fungsi manajemen terdapat kesamaan fungsi. George R. Terry dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Manajemen (2019:8) fungsi manajemen terdiri dari :

### *1. Planning*

Menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang, dana apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.

### *2. Organizing*

Mengelompokkan, menetukan berbagai kegiatan penting, dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.

### *3. Staffing*

Menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengarahan,

penyaringan, latihan, dan pengembangan tenaga kerja.

***4. Motivating***

Mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia ke arah tujuan-tujuan.

### *5. Controlling*

Mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan berbagai sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif yang diperlukan.

1. Perlu adanya program kerja strategi yang relevan untuk dilaksanakan oleh Laboratorium Klinik Mikrotest.

1. **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian adalah proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilaksanakan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Penelitian yang rasional adalah penelitian yang menggunakan teori. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Dan data yang diperoleh adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid, reliable dan objektif. Setiap penelitian mempunyai tujuan dan keguanaan tertentu. Tujuan umum dari penelitian adalah untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan dan untuk menciptakan. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami masalah, memecahkan masalah, mengantisifikasi masalah dan untuk membuat kemajuan (Sugiono, 2019:2-5). Dalam perkembangannya penelitian bukan sekedar untuk memenuhi keinginan mengetahui sesuatu saja, namun praktisnya telah menjadi bagian penting untuk proses pengambilan keputusan hampir dalam setiap aspek kehidupan (Rully&Poppy, 2017:15)

78

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang diarahkan untuk pencapaian tujuan memperoleh penjelasan secara mendalam atas penerapan sebuah teori. Dengan demikian lebih banyak menggunakan berfikir induktif (empiris). Pendekatan kualitatif fokus pada satu variabel atau satu objek penelitian sebab yang dituju adalah kedalaman (Rully&Poppy,2017:9). dan menurut Sugiyono (2019:18) Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme* yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik / utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan gejala bersifat interaktif (*reciprocal*). Penelitian dilakukan pada objek yang alamiah. Objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data bila dilihat dari sumbernya dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data secara umum dilakukan observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, Focus Group Discution (FGD) dan triangulasi (gabungan). Sedangkan perkataan analisis deskriptif mengembangkan detail penting dari hasil analisis data dari berbagai sumber untuk membangun sebuah potret individu atau peristiwa. Pendekatan analisis deskriptif harus mampu membawa pembaca laporan penelitian ke arah peristiwa yang dialami dan sekaligus mengajak memahami pribadi seseorang, peristiwa atau kebiasaan suatu komunitas yang tengah diamati (Rully&Poppy,2017:156). Sedangkan menurut Sugiono (2019:206) Pengertian metode analisis deskriptif adalah sebagai berikut “ Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tampa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.” Analisis dilakukan dengan cara memilih data yang penting, baru, unik, dan terkait dengan rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Dengan kata lain penelitian analisis deskriptif mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah bagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif untuk memecahkan masalah serta mencapai tujuan penelitian, memperoleh penjelasan yang mendalam atas penerapan teori yang digunakan.

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Klinik Mikrotest, sebuah laboratorium klinik yang terletak di Kabupaten Bandung, tepatnya di jalan di Jl. Raya Soreang No. 9, Soreang Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan perancangan dalam menemukan pilihan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan di laboratorium.

**4. HASIL PEMBAHASAN**

Laboratorium Klinik Mikrotest adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan penunjang kesehatan ( penunjang diagnostik ). Berdiri sejak tanggal 22 Nopember 2004, beralamat di Jalan Raya Soreang No. 9 Desa Pamekaran Kabupaten Bandung. Pada saat pendirian jumlah laboratorium klinik di Soreang Kabupaten Bandung belum banyak. Keberadaan Laboratorium Klinik Mikrotest disahkan secara hukum dengan ijin operasional laboratorium yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) 91201105960159.

Fokus awal dari berdirinya Laboratorium Klinik Mikrotest adalah melayani masyarakat kelas ekonomi menengah kebawah atau masyarakat kecil, sesuai dengan namanya Mikrotest ( Mikro = kecil, Test = pemeriksaan ), yang berarti laboratorium untuk melayani masyarakat kecil. Seiring dengan berjalannya waktu dan situasi yang berubah, termasuk kemampuan ekonomi dan daya beli masyarakat, meskipun nama laboratorium tetap Mikrotest, namun saat ini konsumen Laboratorium Klinik Mikrotest berasal dari semua kalangan tanpa membedakan status ekonomi dan sosial. Semua dapat dilayani dengan sebaik-baiknya.

Sebagai organisasi yang modern Laboratorium Klinik Mikrotest sudah mempunyai visi dan misi. Pernyataan visi dan misi yang jelas dibutuhkan dalam suatu organisasi. Laboratorium Klinik Mikrotest dalam mencapai tujuan organisasi mempunyai visi, misi sebagai berikut :

100

1. **V i s i**

Visi Laboratorium Klinik Mikrotest adalah “ Menjadi Pusat Penunjang Diagnostik Unggulan di Kabupaten Bandung.”

1. **M i s i**

Misi Laboratorium Klinik Mikrotest adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus sesuai tuntutan masyarakat.
2. Menyesuaikan sarana prasarana dan peralatan sesuai perkembangan ilmu dan teknologi di bidang pelayanan penunjang kesehatan.
3. Meningkatkan kemitraan secara intensif dengan pusat pelayanan kesehatan lainnya.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan guna mencapai profesionalisme yang optimal.

Laboratorium Klinik Mikrotest memberikan pelayanan untuk masyarakat umum di kecamatan Soreang Kabupaten Bandung dan sekitarnya.Konsumen untuk jasa layanan tersebut adalah pasien yang dikirim oleh dokter, klinik, rumah sakit atau pasien yang datang untuk memeriksakan diri atas permintaan sendiri.

Berbagai layanan yang disediakan oleh Laboratorium Klinik Mikrotest meliputi pemeriksaan sampel darah, urine, sputum, sekret, dan sperma, serta rekam jantung (EKG) dan radiologi. Jenis layanan pemeriksaan terdiri dari pemeriksaan sesuai rujukan dari dokter, permintaan sendiri dan paket medical cek up yang tarifnya lebih murah dari pemeriksaan bukan paket. Paket medical check up yang ada di Laboratorium Klinik Mikrotest adalah sebagai berikut :

1. Paket check up hemat, yang meliputi cek pemeriksaan kadar gula darah, kadar lemak, fungsi liver, ginjal, cek urine rutin, dan konsultasi hasil.

2. Paket check up medium yang meliputi semua jenis pemeriksaan dalam paket sederhana ditambah dengan pemeriksaan hematologi, ASLO,CRP, EKG dan Thorax foto.

3. Paket check up lengkap yang meliputi semua jenis pemeriksaan yang ada pada paket medium ditambah HbA1C, Faktor Rheumatik, Protein dan HbsAg.

4. Paket check up Rheumatik yang meliputi pemeriksaan glukosa darah, lemak, ASLO, CRP, RF.

5. Check standar khusus tenaga kerja/ sekolah/PNS, meliputi cek pemeriksaan hematologi, kadar gula darah, VDRL, TPHA, HbsAg, urine rutin, drug test (1 item) dan Thorax foto.

Pengambilan sampel dari pasien bisa dilakukan saat pasien datang ke Laboratorium Klinik Mikrotest, atau dilakukan di tempat pasien. Pengambilan sampel di tempat pasien juga biasanya dilakukan pada perusahaan yang menggunakan jasa Laboratorium Klinik Mikrotest untuk memeriksakan kondisi kesehatan para pegawainya. Hasil pemeriksaan akan menunjukkan apakah pegawai tersebut fit untuk bekerja atau tidak.

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**
   1. **Kesimpulan**

Hasil kajian yang dibahas pada Bab-bab terdahulu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari analisis lingkungan internal yang menggambarkan faktor kekuatan dan kelemahan didapatkan hasil sebagai berikut :
2. **Kekuatan**
3. Pelayanan yang baik dan ramah kepada pelanggan
4. Lokasi yang strategis
5. Harga murah
6. Hasil pemeriksaan yang akurat
7. Ruangan yang bersih dan nyaman
8. Jumlah SDM memadai, kompeten dan berpengalaman
9. Bekerjasama dengan laboratorium klinik lain, mitra dokter dan klinik terdekat
10. Profitabilitas unit masih positif.
11. **Kelemahan**
12. Beberapa pemeriksaan yang sedikit permintaanya tidak bisa dilakukan
13. Belum terakreditasi
14. Sistem informasi laboratorium belum terintegrasi dengan baik
15. Pemasaran belum optimal
16. Area parkir kurang luas
17. Dari analisis lingkungan eksternal yang menggambarkan faktor peluang dan ancaman didapatkan hasil sebagai berikut :
18. **Peluang**
19. Letak geografis : terletak di daerah padat pendudukberdekatan dengan pabrik, bank, hotel, perkantoran, sekolah juga pesantren.
20. Kesadaran masyarakat untuk melakukan pemeriksaan secara mandiri (medical check up perorangan/institusi).
21. Penggunaan teknologi informasi
22. Hubungan baik dengan pelanggan dan dokter perujuk
23. Hubungan baik dengan laboratorium klinik lain
24. **Ancaman**
25. Kompetitor di sekitar Laboratorium Klinik Mikrotest.
26. Kebijakan pemerintah berupa BPJS (beralihnya pasien ke laboratorium lain.)
27. Tuntutan masyarakat yang tinggi terhadap fasilitas kesehatan.
28. Teknologi alat individu (S*elf exam*i*nation* atau *point of care testing)*
29. Rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Motto yang relevan untuk laboratorium Klinik Mikrotest ditetapkan sebagai berikut :
    * + - 1. **Visi**

**“**Menjadi Laboratorium Rujukan Bagi Semua Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bandung”

* + - * 1. **M i s i**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus sesuai tuntutan masyarakat.
2. Menyesuaikan sarana prasarana dan peralatan sesuai perkembangan ilmu dan teknologi di bidang pelayanan penunjang kesehatan.
3. Meningkatkan kemitraan secara intensif dengan pusat pelayanan kesehatan lainnya.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan guna mencapai profesionalisme yang optimal.
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
6. **Tujuan**
7. Meningkatnya kualitas pelayanan secara terus menerus sesuai tuntutan masyarakat.
8. Tersedianya sarana prasarana dan peralatan sesuai perkembangan ilmu dan teknologi di bidang pelayanan penunjang kesehatan.
9. Meningkatnya kemitraan secara intensif dengan pusat pelayanan kesehatan lainnya.
10. Terlaksananya peningkatan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan guna mencapai profesionalisme yang optimal.
11. Meningkatnya kesejahteraan karyawan
12. **Motto**

“ Cepat, Tepat, Akurat dan Bersahabat”

1. Berdasarkan analisis IFE ( Internal Factor Evaluation ) dan EFE (External Factor Evaluation ) diperoleh hasil bahwa Total Skor IFE sebesar 2,892 dan Total Skor EFE sebesar 2,853. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa laboratorium berada pada Kuadran V pada Matriks Internal-Eksternal (IE). Menurut David (2019), Kuadran V artinya perusahaan berada dalam zona menjaga dan mempertahankan. Startegi yang cocok untuk zona ini adalah intensif , yaitu melakukan Penetrasi Pasar dan Pengembangan Produk.

Analisis SWOT yang dilakukan kepada Laboratorium Klinik Mikrotest menghasilkan 10 alternatif strategi. Adapun strategi-strategi yang dapat dirumuskan berdasarkan analisis SWOT tersebut adalah :

1. Membangun budaya pelayanan prima
2. Meningkatkan kepuasan pasien
3. Menambah jenis pelayanan laboratorium
4. Meningkatkan kompetensi SDM
5. Menawarkan kemudahan pelayanan dan tarif yang kompetitif
6. Pengembangan program pemasaran
7. Peningkatan mutu pelayanan laboratorium
8. Membeli atau menyewa peralatan laboratorium terbaru
9. Membangun sistem IT yang manidri dan terpadu
10. Perbaikan sarana pendukung pelayanan laboratorium
11. Dari pilihan strategi yang ingin dicapai kemudian disusun dalam program kerja strategis yang relevan untuk Laboratorium Klinik Mikrotest berdasarkan 3 kriteria :
12. **Program kerja strategis yang bersifat pemantapan**
13. Pemberlakuan SOP budaya prima secara konsisten
14. Melakukan kegiatan pengendalian mutu internal dan eksternal laboratorium secara berkala
15. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai aturan dari KALK
16. Survei Kepuasan pasien
17. **Program kerja strategis yang bersifat perbaikan**
18. Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan
19. Perbaikan pada sarana pendukung yang rusak atau tidak berfungsi
20. Pendidikan dan Pelatihan peningkatan kompetensi
21. **Program kerja strategis yang bersifat pengembangan**
22. Kerjasana IT atau membeli lisensi LIS yang lengkap dan bisa terintegrasi pada semua unit layanan
23. Pemasaran melalui berbagai media promosi
24. Melakukan promosi dengan keunggulan atas kemudahan pelayanan dan tarif yang kompetitif
25. Identifikasi jenis pemeriksaan yang paling dibutuhkan pasien
26. Pembelian atau menyewa peralatan laboratorium terbaru
    1. **Saran**

Mengingat beberapa kelemahan yang dimiliki oleh Laboratorium Klinik Mikrotest, ada beberapa saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini, diataranya :

1. Laboratorium Klinik Mikrotest perlu meningkatkan aktivitas pemasaran, terutama menggunakan media sosial. Menggunakan media sosial semisal Whatsapp, Instagram dan Facebook bisa lebih efektif meningkatkan informasi tentang laboratorium karena ke tiga platform ini adalah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Kegiatan promosi ini juga sebaiknya dibarengi dengan penyuluhan kesehatan untuk menyadarkan masyarakat luas akan pentingnya pemeriksaan kesehatan khususnya pemeriksaan laboratorium. Juga permasalahan-permasalahan kesehatan yang relevan dapat menjadi bahan / topik dalam menyampaikan topik penyuluhan ini. Selanjutnya promosi dapat dilakukan dengan pemasangan baliho kecil atau sign di jalan-jalan yang banyak dikunjungi. Hal ini akan bermanfaat bagi msyarakat untuk menemukan lokasi Laboratorium Klinik Mikrotest.
2. Manajemen Laboratorium Klinik Mikrotest perlu mempertimbangkan untuk meremajakan peralatan-peralatan laboratorium yang dimiliki khsusnya yang secara langsung menunjang produktivitas. Hal ini untuk mengimbangkan tren teknologi peralatan laboratorium yang terus berkembang dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang terus menigkat. Selain itu, peremajaan ini perlu dalam rangka antisipasi suku cadang peralatan model lama tidak diproduksi lagi, yang bisa berpangaruh terhadap pemeliharaannya.
3. Untuk terlaksananya program-program kerja strategis dan untuk pencapaian target sampai 5 tahun yang akan datang diperlukan dukungan pembiayaan yang memadai, oleh karena itu sebaiknya dibuat rencana anggaran dengan memperhatikan gambaran kinerja, arah dan prioritas strategis yang ingin dicapai oleh Laboratorium Klinik Mikrotest.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Albert H. dan Muhardi. 2020. Srategic Management : Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit. Edisi 1. Bandung : PT Refika Aditama
2. Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung. 2020. Jumlah Penduduk menurut kecamatan di Kabupaten Bandung .2020. Kabupaten Bandung : Badan Pusat

Statistik

1. Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung. 2020 Luas wilayah menurut kecamatan di Kabupaten Bandung (KM2).2017. Kabupaten Bandung : Badan

Pusat Statistik

1. Bambang Riyanto 2013, Dasar Dasar Pembelanjaan Perusahaan Edisi ke Empat BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
2. David Fred R. dan Forest R. David. 2019. Manajemen Strategik : Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing. Edisi 15. Jakarta : Salemba Empat
3. Eddy Herjanto. 2015. Manajemen Operasi PT. Gramedia Widiasarana

Indonesia, Jakarta.

1. G.R. Terry, 2019. Dasar Dasar Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara
2. Gitman, J, Lawrence. 2012. *Principles Of Managerial finance. 13th Edition. Pearson Education, Inc. United States.*
3. Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
4. Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
5. Kotler Philip. 2016. Marketing Management. Edisi 13. Edisi Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
6. Lupiyodi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi.

Edisi ke-3. Jakarta; Salemba Empat

1. Laporan Kinerja Laboratorium Klinik Mikrotest tahun 2018-2021
2. ME, Agwu.2018. Analysis of the Impact of Strategic Management on the Business Performance of in Nigeria. Academy of Strategic Management Journal Vol 17 (1)
3. Munirah Alomran. 2019. Implementation of Strategic Management Practices in Healthcare Sector in Saudi Arabia Journal
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 411/MENKES/PER/III/2010 Tentang Laboratorium Klinik
5. Pedoman Penyusunan Rencana Strategis Bagi Satuan Kerja Unit Pelaksana Teknis Vertical di Lingkungan Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Tahun 2014
6. Rangkuti, Freddy. 2017. SWOT Balanced Scorecard Tehnik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara mengelola Kinerja dan Resiko. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
7. Rully Indrawan dan Yaniawati Poppy. 2017. Metodologi Penelitian

Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen pembangunan dan Pendidikan.Edisi 3. Bandung : PT Refika Aditama.

1. Robbins, Stephen P, Coulter Mary 2014. Management *(edisi 13). London:*

*Pearson Education, 2014.*

1. Solihin Ismail, 2012. Manajemen Strategik. Airlangga.Jakarta
2. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT ALFABETA
3. Sugiyono.2019. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit

ALFABETA.

1. Umniyatun, Y. 2018. Penyusunan Rencana Strategis Bisnis pada Rumah

Sakit Swasta di Jakarta. Official online journal UHAMKA vol 3 (1)

1. Undang-Undang RI No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan