

RANGKUMAN PENELITIAN DISERTASI

Nama : Rahadian Malik

NIM : 239010050

Program : DIM 27

Pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, beberapa temuan mengenai strategi bauran pemasaran untuk peningkatan kunjungan pasien BPJS Kesehatan di laboratorium kesehatan masyarakat Kabupaten Bandung Barat, adalah sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran di laboratorium kesehatan masyarakat Kabupaten Bandung Barat pada awalnya produk pelayanan yang terkait dengan prolans masih terdapat pelayanan yang belum dilaksanakan, penetapan harga yang ada selama ini masih berdasarkan alat kesehatan yang lama, tempat labkesmas selama ini memiliki keterbatasan belum sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan, sumber daya manusia labkesmas saat ini masih ada keterbatasan dari kriteria yang ditetapkan, proses pelaksanaan operasional prolans ada keterbatasan mengenai standar operasional prosedur dan juga dapat diukur menggunakan sistem akreditasi dan ISO, *physical evidence* sangat dipengaruhi oleh standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Kinerja yang sudah dicapai oleh laboratorium kesehatan masyarakat Kabupaten Bandung Barat saat ini
 - a. Bauran *Product*: Belum terlaksananya semua jenis pelayanan mengenai produk atau jasa yang akan dilaksanakan oleh Labkesmas

Bandung Barat, produk yang dapat dilaksanakan terkait dengan BPJS Kesehatan sudah tertuang dalam perjanjian Kerjasama antara Labkesmas dengan BPJS Kesehatan cabang Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat, contohnya seperti pelaksanaan pemeriksaan penyakit thalassemia dan papsmear.

- b. Bauran *Price*: Adanya perbedaan mengenai harga yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan dengan Labkesmas Bandung Barat, dan belum adanya perhitungan mengenai *unit cost* tentang penetapan harga yang berlaku.
- c. Bauran *Promotion*: Fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat terdiri dari 32 puskesmas, dengan jumlah penduduk sebesar 1,8 juta jiwa, sedangkan tingkat kunjungan pasien ke Labkesmas Bandung Barat saat ini baru 50,85%.
- d. Bauran *Place*: Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: HK.01.07/Menkes/1801/2024, tentang standar laboratorium Kesehatan masyarakat, salah satunya mengenai desain tipikal bangunan Labkesmas tier 2, dimana luas lahan yang dibutuhkan 1600M2, sedangkan luas lahan yang ada saat ini adalah 346M2 (luas lantai 1 dan lantai 2), masih terdapat kekurangan luas lahan.
- e. Bauran *Process*: Belum adanya standar operasional prosedur mengenai prosedur penerimaan pasien ke Labkesmas, sedangkan penerimaan pasien harus melalui proses skrinning terlebih dahulu, selain itu keberlangsungan operasional labkesmas tidak lepas dari adanya proses birokrasi baik dengan legislatif maupun eksekutif.

- f. Bauran *People*: Perpanjangan Kerjasama dengan BPJS Kesehatan tidak terlepas dari adanya proses rekredensialing yang dilakukan pada setiap akhir tahun, dan ditemukan mengenai adanya surat izin praktik yang sudah kadaluarsa dan hampir kadaluarsa.
 - g. Bauran *Physical Evidance*: Tata graha saat ini dengan memiliki keterbatasan luas lahan yang terbatas dan juga belum ada mekanisme mengenai menjaga kualitas alat yang digunakan.
3. Beberapa hambatan dalam meningkatkan kunjungan pasien BPJS Kesehatan ke Labkesmas Bandung Barat.
- a. Pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan adalah program prolanis, dimana masih ada produk yang bisa dijalankan yaitu program thalassemia dan papsmear, karena tenaga Kesehatan yang belum terlatih.
 - b. Harga yang ditetapkan oleh Labkesmas harus melalui prosedur birokrasi, begitu juga harga yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan harus mengakomodir seluruh Indonesia, dan di Labkesmas Bandung Barat belum ada sistem penetapan harganya
 - c. Masyarakat masih banyak yang belum memahami tentang fasilitas yang didapatkan Ketika mereka terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, karena kurangnya informasi yang didapatkan oleh peserta, dan masyarakat masih belum mengetahui tentang fasilitas apa saja yang dapat dilayani oleh Labkesmas Bandung Barat.
 - d. Tempat pelayanan sangat minimalis dibandingkan dengan standar yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan, sehingga membutuhkan

relokasi dan juga sulit untuk ketersediaan lahan parkir bagi pasien yang berkunjung ke Labkesmas Bandung Barat.

- e. Proses yang dibutuhkan untuk peningkatan pasien ke Labkesmas Bandung Barat adalah melalui jalur birokrasi, seperti relokasi dari dinas Kesehatan, bidang asset sekretariat daerah, dan anggarannya harus mendapatkan persetujuan dari DPRD Kabupaten Bandung Barat.
 - f. Masih adanya tenaga Kesehatan yang bertugas di fasilitas pelayanan Kesehatan yang belum memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek
 - g. Alat kesehatan yang ada masih belum memiliki sertifikat kalibrasi , dan adanya keterbatasan ruangan yang tersedia.
4. Untuk meningkatkan kunjungan pasien BPJS kesehatan ke laboratorium Kesehatan masyarakat Bandung Barat, dengan menggunakan strategi bauran pemasaran, yang terdiri dari:
- a. Diverisifikasi produk layanan yang belum dilaksanakan seperti thalassemia dan papsmear, dengan cara menginventarisir kemampuan sumber daya yang dimiliki.
 - b. Penetapan harga dengan membentuk tim tarif dan tarif harus berdasarkan perhitungan unit cost dan disesuaikan dengan kondisi alat, pada saat penerimaan alat baru harus diperhitungkan agar dapat menentukan pemasok bahan habis pakai.
 - c. Proses dengan pemanfaatan teknologi *laboratorium information system* dan penggunaan sistem *barcode*. Proses relokasi harus dilakukan dengan proses advokasi, karena sebelum proses pembangunan, ada beberapa tahapan yang harus ditempuh seperti

adanya pembuatan feasibility study, pembuatan DED, sehingga akhirnya mendapatkan pendanaan untuk melakukan proses pembangunan.

- d. Promosi pemasaran yang dilakukan lebih masif dibandingkan dengan sebelumnya, salah satunya menggunakan : *Advertising, Content Marketing, Direct Marketing, Sales Customer Relationship Management (Sales CRM), Distribution Channel, Product and Service, Service Customer Relationship Management (Service CRM)*.
- e. Monitoring dan evaluasi terhadap kelengkapan berkas kepegawaian, mengenai perizinan praktik dan peningkatan kapasitas kemampuan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.
- f. Meningkatkan mutu pelayanan dengan cara melakukan kalibrasi untuk alat alat kesehatan yang dimiliki oleh laboratorium kesehatan masyarakat Kabupaten Bandung Barat.