

Bab 5

Penutup

5.1. Kesimpulan

Berdasar hasil pembahasan dari penelitian ini yang telah dilakukan di rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya, maka peneliti mengambil kesimpulan yang berhubungan *competitive advantage* di rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya melalui strategi diferensiasi dan efisiensi, sebagai berikut :

1. Strategi diferensiasi yang telah digunakan rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya berdasarkan analisis *SWOT* (*strength, weakness, opportunity, threat*), *Resource Based Value (RBV)*, dan penilaian secara komprehensif melalui *Balanced Scorecard (BSC)* telah dapat membangun *competitive advantage*, dan dapat mencapai *business sustainable growth* pada saat ini dan mendatang. Rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya telah berkembang dengan sangat pesat, terlihat di tahun 2017 ke depan, akan mengadakan ekspansi untuk rumah sakit ke-4 di kota Surabaya sekitar dan semakin banyaknya produk dan pelayanan diferensiasi yang *unique* baik kepada pasien dan keluarga. Diferensiasi dari rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya dapat ditunjukkan dengan adanya pelayanan unggulan, seperti *Brain & Spain Center, Angiography and Cath Lab, MRI HDxt 1.5 tesla, CT Scan 64 Slice, Bondensitometer, Mammography, USG 4 Dimensi*, dan didukung dengan sumber daya manusia yang profesional, termasuk team medisnya, kemudahan saluran distribusi, serta adanya citra pelayanan yang profesional dengan penuh kasih sayang, komitmen, terpercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarga pasien.

2. Rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya memiliki strategi efisiensi melalui *co-branding* dan *green health care*. *Co-branding* terjalin dengan baik bersama rekanan-rekanan seperti *Mandiri Inhealth*, Gojek, melalui pelayanan *halo dok*, dan BPJS TK, yang dapat memberikan kontribusi positif dalam efisiensi, yaitu menurunkan biaya operasional perusahaan. *Green health care* sendiri juga telah memberikan kontribusi untuk nilai lebih kepada pelanggan dan masyarakat, adanya peningkatan pelayanan kesehatan, dan juga penurunan biaya rumah sakit, dan tetap memperhatikan lingkungan yang nyaman dan bersih.

5.2. Saran

Untuk bisa meningkatkan kualitas dan pelayanan kesehatan di masyarakat, maka peneliti dalam penulisan ini memberikan masukan-masukan untuk pengembangan berkelanjutan dalam bisnis pelayanan kesehatan oleh rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya, adalah:

1. Untuk mendukung diferensiasi yang lebih baik sesuai dengan tuntutan konsumen, bisa dipertimbangkan rumah sakit Mitra Keluarga menerima kepesertaan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan atau segera membuka rumah sakit baru yang bisa menerima masyarakat yang ikut dalam program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Di Surabaya, bisa dipertimbangkan di area sekitar Rungkut, Kapas krampung, Ngagel, dan lain sebagainya yang memiliki kepadatan populasi jumlah penduduk.
2. Strategi efisiensi melalui *co-branding* dan *green health care* dapat ditingkatkan dengan membuka kesempatan kerjasama dengan perusahaan dan asuransi secara saling menguntungkan, dan meningkatkan pengolahan limbah medis sendiri dengan menggunakan teknologi *auto clave* dan bila dimungkinkan limbah yang dapat didaur ulang akan dilakukan penjualan kepada supplier,

untuk dapat menghasilkan efisiensi yang lebih tinggi. Hal ini akan dapat menurunkan kembali biaya operasional yang ada di rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya, sehingga dapat lebih bersaing dalam menghadapi ketatnya persaingan dunia usaha saat ini dan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2013) *Pengaruh Diferensiasi Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Gorontalo*. Gorontalo.
- Aditama, Tjandra Yoga.(2003) *Manajemen Rumah Sakit*, Edisi Kedua. UI Press. Jakarta.
- Barney, Jay. (1986). “Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage?” *Academy of Manajement Review*.
- Barney, Jay. (1991). “Firm Resource and Sustained Competitive Advantage”, *Journal of Management*.
- Bartlett Christopher A, Beamish Paul W. (2014). *Transnational Management* Seventh Edition. Singapura : Mc Graw Hill Education.
- B. Balaji. (2006). *Services Marketing and Management* S. Chand & Co. New Delhi: Company Private limited.
- Boone, Louis E., and David L. Kurtz. (2006). *Contemporary Marketing*. Thomson South-Western.
- Chan Kim,W & Mauborgne, R. (2006). *Blue Ocean Strategy* (terjemahan) Wahono, S. Erlangga. Jakarta
- Chuan-Biau Chen, Pi-Lien Kao.(2011). *The Effects of the Hospital Marketing Promotion on Consumers’ Choice of Hospitals Consumers*. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* Vol. 7, Num. 2, Taiwan.
- Cooper Donals R , Schindler Pamela S. (2003). *Bussines Research Methods* Eight Edition. Singapura : International Edition.
- David, Fred R. (2006). *Strategic Management* Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Duncan, W.Jack. (1996). *Strategic Management of Health Care Organization* Second Edition. Massachuset : Blackwell Publisher Inc. Cambridge.

- Hunger, David, Wheelen. (1996). *Strategic Management* Fifth Edition. USA: Wesley Publishing Company, Inc.
- Johnson Gerry, Scholes Kevan, Whittington Richard. (2008), *Exploring Corporate Strategy*. Eight Edition, England : Prentice Hall
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/52/2015. 6 Februari 2015. Tentang *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019*. Kemenkes RI Press. Jakarta.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. (2001). *Pemasaran Buku 1*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lourensius L. T , Nerys. (2014). *Co-Branding* Salah Satu Alternatif Strategi Rumah Sakit Dalam Menghadapi Persaingan. Yogyakarta: JBMA – Vol. II, No. 2.
- Orsato Renato J. (2009). *Sustainability Strategies: When Does it Pay to Be Green ?* UK : Palgrave Macmillan
- Pearce II, John.A and Richard B. Robinson. (2009). *Strategic Management Formulation, Implementation and Control*. USA: Mc Graw-Hill International Edition.
- Porter, Michael E. (1985). *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance*. New York, United States of America : The Free Press Edition.
- Porter, Michael E.(1980). *Competitive Strategy : Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York, United States of America : The Free Press Edition.
- Rangkuti, Freddy. (2010). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Raharjo, ST. (2007). *Informasi, Orientasi Pasar, dan Implementasi Strategi Diferensiasi Terhadap Kualitas Layanan Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Semarang.

- Ries, Al, and Jack Trout. (2001). *Positioning: The Battle for Your Mind* 20th Anniversary Edition. USA: McGraw-Hill.
- Trisnantoro, Laksono. (2015). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Yazit. (2001). *Manajemen Strategik Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Binarupa Aksara Jakarta.