**Universitas Diponegoro**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat**

**Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat**

**Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit**

**2014**

**ABSTRAK**

**Aris Budi Setyawan**

**Analisis *Value Chain* Pada Layanan Unggulan Bedah Rekonstruksi Kusta di RS Donorojo Jepara**

**xviii + 105 Halaman + 7 Tabel + 2 Gambar + 15 Lampiran**

Meningkatnya jumlah kasus penderita kusta dengan kecacatan tingkat 2 . Pihak RS Donorojo mengembangkan layanan bedah rekonstruksi sebagai layanan unggulan untuk penderita kusta yang mengalami kecacatan tingkat 2. RS Donorojo yang telah menetapkan visinya sebagai RS Kusta Rujukan Nasional dengan unggulan layanan bedah rekonstruksi belum menerapkan strategi yang tepat digunakan. Analisis *value chain* perludilakukan untuk melihat aktivitas layanan bedah rekonstruksi dengan melihat aktivitas layanan mulai dari aktivitas sebelum layanan atau *pre service*, aktivitas pada saat layanan atau *point of service* dan aktivitas sesudah layanan atau *after service*, serta aktivitas pendukung layanan bedah rekonstruksi.Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi yang tepat diterapkan dalam pelayanan bedah rekonstruksi yaitu sebelum layanan (*pre Service*), pada saat layanan (*point service*) dan sesudah layanan (*after service*) di RS Donorojo dengan menggunakan analisis *Value Chain*.

Penelitian ini kualitatif dengan subjek penelitian 5 orang informan utama yaitu Direktur, Kepala Bidang Perawatan dan Pelayanan, Penanggung Jawab Pemasaran, Kepala Seksi Keperawatan Khusus dan Kepala Instalasi Bedah dan 4 orang informan triangulasi yaitu Perawat Poliklinik Kusta, Dokter Bedah, Petugas Fisioterpi dan Petugas Protesa. Variabel penelitian ini adalah aktifitas pemberi layanan yaitu Pre Service, Point of Service, After Service, identifikasi kekuatan dan kelemahan serta keunggulan kompetitif. Analisis data yang digunakan *content analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebelum pelayanan bedah rekonstrksi, kesadaran pengguna layanan Rumah Sakit dan penelitian pemasaran menentukan cakupan geografis layanan di seluruh Kabupaten di Jawa Tengah, sehingga dapat mewakili kekuatan-kekuatan penting, layanan bedah rekonstruksi terintegrasi dengan layanan lainnya yang melayani berbagai macam pasien, Pada bidang purna layanan, adanya layanan *visite home*, Rehabilitasi Medis dan Rehabilitasi Karya. RS Donorjo Jepara telah meningkatkan dan mempertahankan tim manajemen yang berkualitas terdiri dari individu dengan pengalaman yang luas dalam perawatan kesehatan dan lama berhubungan dengan layanan kusta. Kekuatan yang sangat berharga didapatkan pada pengembangan layanan terpadu, layanan team mobile DLC dan pelayanan pendukung. Pelayanan bedah rekonstruksi, kurang dalam program peningkatan layanan lain dan peralatan kurang lengkap serta tidak sesuai standar. Strategi yang diterapkan secara menyeluruh di layanan bedah rekonstruksi RS Donrojo Jepara adalah strategi diferensiasi pada layanan bedah rekonstruksi

Rekomendasi penelitian ini ditujukan kepada pihak manajemen RS Donorojo Jepar untuk memilih salah satu dari strategi generik oleh Porter yaitu diferensiasi atau fokus agar dapat mempertahankan layanan bedah rekonstruksi. Alternatif tersebut harus dipilih oleh pihak manajemen RS Donorojo agar layanan bedah rekonstruksi tidak berada diposisi terperangkap di tengah. Peniliti menyarankan untuk menggunakan strategi diferensiasi dalam pengembangan layanan bedah rekonstruksi di RS Donorojo Jepara.

Kata kunci : Analisis *Value Chain*, Kusta, Bedah Rekonstruksi

Kepustakaan : 31 (1988 – 2012)

***Diponegoro University***

***Faculty of Public Health***

***Master’s Degree Public Health Program***

***Hospital Administration***

***2014***

***ABSTRACT***

***Aris Budi Setyawan***

***Value Chain Analysis on The Superior Services In Leprosy Reconstructive Surgery at Hospital Donorojo Jepara***

***xviii + 105 Pages + 2 Tables + 2 Pictures + 15 Appendixs***

*The increasing number of leprosy patients cases with disability level 2 causes Donorojo Hospital parties develop reconstructive surgery services as superior service to leprosy patients who suffer disability level 2. Donorojo Hospital which has set its vision as the National Referral Hospital Leprosy reconstructive surgery with excellent service has not been implemented the appropriate strategy used. Value Chain Analysis needs to be done to know the activity of reconstructive surgery services by looking at the service activities ranging from service prior to the service activity or pre-service, activity at the time of service or point-of-service and post-service activities or after services, and support activities for reconstructive surgery services. The present study aimed to know the appropriate strategy applied in reconstructive surgery services which is before service (pre-service), at the time of service (service point) and after service (after service) in Donorojo Hospital by using Value Chain analysis.*

*This research is qualitative research which has 5 main informants as subjects, they are Director of hospital, Head of Care and Services, Person in charge of Marketing, Chief of Nursing Special Section and Chief of Surgery Installation and 4 informant triangulation ie Leprosy Clinic Nurse, Surgeon, Fisiotherapy officer and prosthesis officer. The variables of this study is that the activity of providers of Pre Service, Point of Service, After Service, identifying strengths and weaknesses, and competitive advantages. Data Analysis use content analysis.*

*Based on the results, before recontructive surgery services, hospital services user awareness and marketing research determined the geographic coverage throughout the District in Central Java, so it could represent the important powers, reconstructive surgery services integrated with other services that served a wide variety of patients, In full field service, the home visite service, Medical Rehabilitation and Works Rehabilitation. Donorojo Hospital Jepara improved and maintained a qualified management team consists of individuals with extensive experience in health care and long associated with leprosy services. Valuable strength which had been gained on the development of integrated services, DLC mobile team services and support services. Reconstructive surgery services, less in other service program improvement and a lack of complete equipment and not according to the standard. The strategy applied thoroughly in reconstructive surgery services Donorojo Hospital Jepara was differentiation strategy of reconstructive surgery service.*

*This research is recommended for management Donorojo Hospital Jepara to choose one of the generic strategies by Porter ie differentiation or focus in order to maintain reconstructive surgery services. The alternative should be chosen by the Donorojo hospital management so that the reconstructive surgery service not caught in the middle position. Researcher suggests to use a differentiation strategy in the development of reconstructive surgery services in the Donorojo Hospital Jepara.*

*Key words : Value Chain Analysis, leprosy, reconstructive surgery*

*Refference : 31 (1988 – 2012)*