

TUGAS KELOMPOK
STRATEGI BISNIS “RUMAH SAKIT JEC (*JAKARTA EYE CENTER*) KEDOYA”
(MATA KULIAH MANAJEMEN PEMASARAN PELAYANAN KESEHATAN)



Disusun Oleh :

Cahya Rafitri Ismaningrum	20160301154
Jesica Wiraatmadja	20160301086
Meliana	20160301090
Yessicha Bella	20160301067

JURUSAN KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA BARAT

2019

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kami Panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena oleh berkat Rahmat dan Karunia-Nya kami dapat menyusun makalah ini dengan baik dan selesai tepat pada waktunya. Makalah ini membahas tentang analisis *strategy confirmation* yang kami lakukan terhadap Jakarta Eye Hospital Kedoya". Dalam proses penyusunan makalah ini, Kami sedikit mendapat tantangan dan hambatan, akan tetapi syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa tantangan itu dapat kami atasi. Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Erlina P.M SE, MM selaku dosen pengampu mata kuliah Manajemen Pemasaran Pelayanan Kesehatan yang telah memberi tugas, membimbing kami dalam penyusunan makalah ini sehingga membuat kami belajar lebih banyak lagi mengenai manajemen strategi & pemasaran pelayanan kesehatan. Kami juga berterima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu dan hingga terselesaikannya makalah ini. Kami berharap semoga makalah yang sudah Kami buat ini bisa berguna dan bermanfaat bagi kami sendiri dan juga semua orang. Kami pun sangat menyadari bahwa makalah yang kami buat ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk penyusunan, materi dan penulisannya. Kritik dan saran dari Ibu Erlina dan para pembaca sangat Kami harapkan untuk menambah pelajaran dan penyempurnaan untuk makalah selanjutnya. Akhir kata semoga makalah ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua. Sekian dan terima kasih.



Jakarta, 08 Desember 2019

Penulis

Kiri ke Kanan :

*Meliana, Jesica Wiraatmadja, Cahya Rafitri, Yessicha Bella
28 November 2019, 11:43*

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Lampiran

Sejarah RS JEC (Jakarta Eye Center)5

Hasil Analisis Pemasaran RS JEC @Kedoya5

I. PROFIL RS JEC (JAKARTA EYE CENTER)6

II. ANALISIS TOWS7

III. COMPETITIVE FINDING18

IV. STRATEGY CONFIRMATION18

V. ECONOMICS ENGINE ANALYSIS18

VI. KESIMPULAN & SARAN (MATRIKS MARKET)19

Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi JEC Hospital	20
Lampiran 2	Tampilan Website, Facebook, Twitter	21
Lampiran 3	Tampilan <i>Mobile Apps JEC</i>	23
Lampiran 4	<i>Online book appointment - website</i>	24
Lampiran 5	<i>Online book appointment – mobile apps</i>	25
Lampiran 6	Gambaran <i>feedback</i> RS kepada konsumen	26
Lampiran 7	<i>Patient Card Digital</i>	20

SEJARAH RS JEC (*JAKARTA EYE CENTER*)

Rumah sakit Jakarta Eye Center (JEC) didirikan berawal dari praktek bersama empat dokter spesialis mata di Metropolitan Medical Center (MMC) pada tahun 1976. Saat itu belum menjadi rumah sakit, hanya sebuah klinik yang menyewa kamar Hotel Wisata Internasional, Jakarta. Dokter spesialis mata tersebut adalah Dr. Djoko Sarwono, Dr. Istiantoro, Dr. Darwan M. Purba dan Dr. Hadisudjono.

Pada 1 februari 1984 dibangun Klinik Mata Jakarta (KMJ) yang beralamat di Jl. Subang 22, Menteng Jakarta Pusat. Klinik ini terdiri dari satu lantai dengan tiga ruang praktik dan satu kamar operasi. Sejalan dengan bertambahnya jumlah pasien, tahun 1987, KMJ membeli rumah berlantai dua di Jl. Garut Menteng, Jakarta Pusat.

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan pengobatan mata, maka diputuskan untuk membeli gedung yang sebelumnya bernama UNTAG (Universitas Tujuh Belas Agustus) di Jalan Cik Ditiro No. 46 Menteng, Jakarta Pusat. Gedung ini memiliki lima lantai dan direnovasi sehingga layak untuk menjadi rumah sakit khusus mata. Di Jalan Cik Ditiro 46 inilah Klinik Mata Jakarta (KMJ) secara resmi berganti nama menjadi Jakarta Eye Center yang lebih dikenal dengan JEC. Pada tanggal 2 April 2012 kemudian dibangun Jakarta Eye Center (JEC) Kedoya yang berlokasi di Jl. Terusan Arjuna Utara No.1 Kedoya, Jakarta Barat (JEC @ Kedoya).

HASIL ANALISIS PEMASARAN RS JEC @KEDOYA

I. PROFIL RS JEC (*JAKARTA EYE CENTER*)

JEC adalah Rumah Sakit spesialis mata yang telah memiliki standar layanan internasional. JEC memiliki misi dan komitmen untuk dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan kesehatan mata. JEC juga selalu berupaya untuk bisa menjadi yang terdepan dalam pelayanan kesehatan khususnya buat pasien yang mengalami gangguan mata.

Alamat : Jl. Terusan Arjuna Utara No. 1, Kelurahan Kedoya Utara, Kecamatan Kedoya, Jakarta Barat 11520

Telepon : (021) 29 22 1000

Fax : (021) 2569 6030

Website : www.jec-online.com

VISI : "Optimalisasi penglihatan dan kualitas hidup"

MISI :

- a) Memberikan pelayanan klinis berstandar internasional
- b) Memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien
- c) Menerapkan teknologi mutakhir dan terpercaya
- d) Mengembangkan kompetensi dokter dan staf, melalui riset dan Pendidikan.

II. ANALISIS TOWS

		NEGATIVE	POSITIVE
INTERNAL	<u>WEAKNESS</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan Kapasitas 2. Kepemimpinan 3. Komunikasi dan Koordinasi 4. Struktur dan Budaya Organisasi 5. Posisi Produk [positioning] 6. Manajemen Keuangan 7. Analisis Biaya dan Pentarifan 8. Teknologi, Sarana & Fasilitas 	<u>STRENGTH</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas/Mutu Produk 2. Teknologi, Sarana & Fasilitas 3. Sistem Informasi 4. Sikap Moral dan Profesionalisme 5. Pendekatan Pelanggan 6. Cakupan dan distribusi pasien yang tersebar 7. Kepemimpinan 8. Manajemen Keuangan 9. Komunikasi dan Koordinasi
	<u>THREATS</u>	<p>CONFIRMED STRATEGY :</p> <p><i>CUSTOMER INTIMACY [JAKARTA EYE CENTER @ KEDOYA]</i></p>	
EXTERNAL		<u>THREATS</u>	<u>OPPORTUNITIES</u>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Globalisasi/Liberalisasi 2. Kondisi Ekonomi Tidak Stabil 3. Pesaing 4. Substitues 5. UU Perlindungan Konsumen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akreditasi 2. Peningkatan Pendidikan Masyarakat 3. Kemajuan Teknologi Kesehatan 4. Pelanggan Setia 5. Kemitraan dengan Pemasok 6. Pesaing 7. Substitutes 8. Globalisasi/Liberalisasi 9. Kondisi Ekonomi tidk Stabil 10. UU Perlindungan Konsumen

Weakness	Strenght
<p>1. Perencanaan kapasitas</p> <ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit JEC Kedoya memiliki 5 jenis kategori ruang rawat inap, yakni ruang rawat inap VVIP, VIP, kelas I, II, dan III dengan jenis yang berbeda pada masing-masing kategorinya. Akan tetapi, rumah sakit JEC Kedoya tidak membuat perencanaan kapasitas pasien, dan tidak menentukan target pasien setiap harinya, melainkan setiap ada pasien yang datang selalu ditangani. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya kelebihan kapasitas pasien yang ditangani sehingga merugikan pihak rumah sakit. <p>2. Kepemimpinan</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengingat banyaknya tugas yang harus dilakukan dalam kepemimpinan di JEC Kedoya, bisa memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pemimpin di JEC Kedoya. <p>3. Komunikasi dan koordinasi</p> <ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit JEC Kedoya melakukan komunikasi dengan baik, akan tetapi cara penyampaian komunikasinya terlalu cepat. <p>4. Struktur dan budaya organisasi → <i>Lampiran 1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit JEC memiliki struktur organisasi yang berbentuk lini dan staf karena pelimpahan wewenang dalam rumah sakit JEC berlangsung secara vertikal dari 	<p>1. Kualitas/mutu produk</p> <ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit JEC Kedoya mempunyai prioritas utama yaitu keselamatan pasien dengan membuat asuhan dan pelayanan kepada pasien yang lebih aman. Hal ini dapat dilihat dari: <ul style="list-style-type: none"> Ketepatan identifikasi pasien yang selalu memberi gelang berwarna biru untuk pasien pria, dan gelang berwarna merah untuk pasien wanita. Dengan meningkatkan komunikasi efektif Dengan meningkatkan keamanan obat berisiko tinggi yang dibagi menjadi 3 kategori yaitu ketentuan untuk <ul style="list-style-type: none"> Obat <i>high alert</i> yang dapat berisiko INCA (Insulin, Narkotik oral dan injeksi, <i>chemotherapy</i>, <i>antithrombotic</i>) dengan memberi tanda stiker warna merah Obat LASA (<i>Look alike sound alike</i>)/ NORUM dengan memberi tanda stiker warna hijau. Dengan kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat operasi. Mengurangi risiko infeksi terkait dengan pelayanan kesehatan dengan metode <i>hand hygiene</i>.

<p>pimpinan utama hingga pimpinan yang berada di bawahnya yaitu setiap cabang rumah sakit JEC. Namun, model struktur organisasi ini memungkinkan terjadinya persaingan yang kurang sehat antar pimpinan rumah sakit yang satu dengan yang lainnya.</p> <p>5. Posisi produk</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudah baik, karena rumah sakit JEC kedoya memiliki produk-produk yang tidak dimiliki oleh RS lain, seperti 7D Lasik. Namun, rumah sakit perlu mempertahankan produk yang ada serta meningkatkan pemasaran produk tersebut agar produk yang dimiliki lebih dikenal oleh banyak orang. <p>6. Manajemen keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manajemen pengelolaan keuangan rumah JEC Kedoya baik, walaupun rumah sakit membeli alat yang cukup mahal, dengan ini diharuskan JEC Kedoya bisa mengatur keuangan dengan baik, karena jika terjadi kesalahan dalam pengaturan keuangan akan bisa menimbulkan dampak yang tidak baik, mengingat mahalnya peralatan yang dibutuhkan JEC Kedoya dalam memberikan pelayanan kepada pasien, hal ini juga bersangkutan dengan kemampuan rumah sakit dalam pemeliharaan peralatan mahal yang digunakan. 	<p>f. Mengurangi risiko cedera pasien akibat jatuh, salah satunya dengan memberi tanda “<i>caution</i>” jika lantai sedang dalam keadaan licin.</p> <p>2. Teknologi, sarana dan fasilitas</p> <p>a. Teknologi: teknologi di rumah sakit JEC kedoya menjadi yang terdepan & terbaru. Sebagai contoh, rumah sakit JEC merupakan pionir lasik dan memiliki 3 jenis Lasik yakni 7D lasik, lasik biasa, dan ReLEX SMILE</p> <p>b. Sarana: sarana yang dimiliki yakni memiliki mesin Ziemer Crystalline</p> <p>c. Fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki ruang tunggu yang, bersih dan nyaman. ▪ Gedung rumah sakit JEC Kedoya memiliki konsep Hospitel (Rumah Sakit dengan pelayanan hotel berkelas) dan juga merupakan rumah sakit pertama di Indonesia dengan predikat “<i>green building</i>” karena mengedepankan hemat energi dan konsep hijau. Hal ini merupakan bukti komitmen rumah sakit JEC kedoya untuk berperan serta tidak saja dalam memberikan edukasi kesehatan dan pelayanan kesehatan mata kepada masyarakat namun juga berkontribusi dalam mengurangi pemanasan global.
---	---

7. Analisis biaya & tarif

- Untuk memanfaatkan pelayanan di rumah sakit JEC Kedoya tidak dapat dibantu dengan asuransi BPJS Kesehatan. Hal ini membuat pelanggan yang menggunakan asuransi BPJS Kesehatan di sekitar Kedoya harus memilih memanfaatkan pelayanan di rumah sakit JEC Menteng.
- Rumah sakit JEC Kedoya hanya menerima kerjasama dengan beberapa asuransi swasta tertentu ataupun dengan *Out of Pocket*, padahal tarif untuk memanfaatkan pelayanan di rumah sakit JEC Kedoya tidak murah dan membutuhkan biaya yang banyak mulai dari pelayanan pre lasik, lasik, dan pasca lasik.

8. Teknologi, sarana, dan prasarana

- Memiliki fasilitas tempat parkir yang terbatas dan tidak terlalu luas.
- Memiliki akses transportasi yang padat karena berada di pinggir jalan tol, sehingga sering ditemukan arus lalu lintas yang macet di depan rumah sakit JEC Kedoya.

3. Sistem informasi

- Rumah sakit JEC Kedoya memiliki sistem informasi yang baik dan canggih, selalu mengingatkan pelanggan yang telah melakukan *book appointment* untuk menghadiri janji pemeriksaan yang sudah ditetapkan, dan pelanggan bisa memilih dokter yang sesuai keinginan via *mobile phone*.
- Terdapat juga Wifi yang tersedia di JEC Hospital yang bisa digunakan tanpa dikenakan biaya.

4. Sikap moral dan profesionalisme

- Para dokter berpengalaman dibidang mata dan subspesialisasinya, perawat serta petugas rumah juga selalu mengawali sapaan dengan senyum, bersikap ramah, sopan, cepat tanggap dan memiliki ketrampilan di bidang mata, serta *attitude* yang baik.
- Rumah sakit JEC kedoya juga memiliki kepedulian dan rasa tanggung jawab sosial dengan bermitra bersama Gerakan Matahati dan pemerintah untuk melakukan kegiatan Operasi Katarak gratis.

5. Pendekatan pelanggan

(Gambar ambulans JEC, akun Instagram, web, facebook, twitter → **Lampiran 2**)

- Rumah sakit JEC memiliki aplikasi sendiri dalam *Appstore* dan *I*. Selain itu rumah sakit JEC juga memiliki *mobile phone number*, *website*, sosial media seperti

	<p>Instagram, facebook, dan twitter yang dapat mempermudah pelanggan untuk mengakses informasi mengenai rumah sakit JEC kedoya dan membantu proses <i>booking</i> untuk pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rumah sakit JEC memiliki ambulans pribadi dengan stiker rumah sakit JEC. Hal ini merupakan salah satu cara melakukan pendekatan dan menarik pelanggan untuk memanfaatkan pelayanan di rumah sakit JEC. <p>6. Cakupan dan distribusi pasien yang tersebar</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cakupan dan distribusi pasien rumah sakit JEC kedoya adalah masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke atas. <p>7. Kepemimpinan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepemimpinan dalam rumah sakit JEC sangat bagus dan didukung oleh tim dokter spesialis yang berpengalaman. Selain itu, pimpinan rumah sakit juga selalu berpartisipasi dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien, membantu menetapkan proses rancangan baru untuk asuhan klinik, menetapkan analisa risiko yang bersifat proaktif dan reaktif, menetapkan indicator kunci untuk memonitor struktur, proses, dan hasil setiap upaya PMKP. Selain itu, rumah sakit yang dibawah oleh pimpinan rumah sakit bersifat sosial dan memiliki program CSR (<i>Coorporate Social Responsibility</i>) yang tinggi.
--	--

	<p>8. Manajemen Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manajemen pengelolaan keuangan rumah JEC Kedoya baik, walaupun rumah sakit membeli alat yang cukup mahal, tapi alat yang dibeli merupakan alat yang belum dimiliki oleh RS lain, sehingga menjadi kekuatan karena pasien semakin banyak yang berminat dan pendapatan meningkat. ▪ Rumah sakit juga menerima pembayaran dalam bentuk debit dan cash. <p>9. Komunikasi dan koordinasi</p> <p>Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh petugas RS maupun dokter spesialisnya sangat jelas, interaktif dan baik. Rumah sakit JEC juga menerapkan prinsip 6C (Clear, Concise, Complete, Corect, Courteous, Concret) dalam berkomunikasi Pihak RS juga selalu mengingatkan pelanggan dengan cara mengirim SMS kepada pelanggan yang akan melakukan Lasik.</p>
--	--

Threats	Opportunities
<p>1. Globalisasi (<i>gambar apps</i> → <i>Lampiran 3</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit JEC memiliki aplikasi yang mendukung pelayanan dan mempermudah pelanggan untuk mencari informasi mengenai pelayanan rumah sakit, namun bagi calon pelanggan yang kurang menguasai dunia teknologi mungkin akan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, aplikasi yang dimiliki juga memiliki kapasitas yang cukup besar yakni 110,2 MB. aplikasi ini akan membutuhkan kuota dan memori dalam jumlah yang cukup besar. <p>2. Kondisi ekonomi tidak stabil</p> <ul style="list-style-type: none"> Pada era saat ini, semakin banyak orang yang memanfaatkan asuransi BPJS kesehatan, sedangkan di rumah sakit JEC Kedoya tidak menerima pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan. Hal ini dapat menjadi ancaman bagi rumah sakit JEC Kedoya dan akan berdampak pada kondisi ekonomi rumah sakit juga 	<p>1. Akreditasi & prestasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rumah sakit JEC Kedoya merupakan rumah sakit yang memiliki akreditasi : <ol style="list-style-type: none"> Terakreditasi JCI (<i>Joint Commission International</i>) pada tahun 2014. Terakreditasi oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan tingkat paripurna tahun 2008. Sertifikasi ISO 9001:2008. Sertifikasi ISO 9001:2015 oleh SGS. Rumah sakit JEC Kedoya juga mendapatkan penghargaan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> Penghargaan MURI (Museum Rekor Dunia Indonesia) sebagai yang pertama memperkenalkan teknologi LASIK di Indonesia. Predikat Most Brand Reputable Eye Hospital in Jabodetabek and 7 other cities in Indonesia oleh Majalah SWA.

3. Pesaing

- RS JEC Kedoya terletak di lokasi yang tidak jauh dengan pelayanan mata lainnya yaitu Klinik Mata Nusantara yang juga memiliki Klinik Diabetes Nusantara.

4. Subtitutes

- Klinik mata nusantara yang merupakan pesaing rumah sakit JEC Kedoya memiliki tarif pelayanan yang lebih rendah.

5. UU Perlindungan Konsumen

- Merupakan hal yang baik bila rumah sakit JEC Kedoya tidak memandang hukum sebagai suatu ancaman, namun jika dengan tidak diperhatikannya UU perlindungan konsumen, dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin menjatuhkan RS JEC Kedoya yang ingin mengambil keuntungan dengan memanfaatkan aspek yang tidak dijadikan suatu ancaman oleh JEC Kedoya salah satunya dari UU perlindungan konsumen.
- Alasan yang mendukung adalah karena berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memuat mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta memuat pula hak dan kewajiban pelaku usaha, yang bisa digunakan sebagai acuan dalam menjaga usaha dari rumah sakit dari aspek hukum.

- c. **Penghargaan** The Best in Building and Managing Corporate Image di kategori Rumah Sakit Mata oleh Corporate Image Award (Majalah Frontier).

2. Peningkatan pendidikan masyarakat

- Rumah sakit JEC Kedoya melakukan promosi kesehatan dan pencegahan kebutaan melalui kegiatan seminar-seminar. Seminar yang pernah dibuat antara lain dengan tema yang berbeda-beda seperti “*Dealing with diabetic eyes*”, “Glaukoma dan keluarga”.
- Rumah sakit JEC kedoya juga sering menyelenggarakan pemeriksaan mata dan konsultasi mata secara gratis. Setelah itu untuk pemeriksaan lebih lanjut dengan alat yang lebih canggih disarankan untuk melakukan pemeriksaan di rumah sakit JEC secara langsung.

3. Kemajuan teknologi kesehatan

- Rumah sakit JEC merupakan pionir lasik yang memiliki beberapa pilihan lasik salah satunya yaitu 7D lasik dan juga terdapat *bladeless cataract surgery*.

4. Pelanggan setia

- Rumah sakit JEC Kedoya tidak mengadakan member untuk pelanggannya, setiap pasien yang datang selalu diperlakukan sikap yang sama, karena menurut rumah sakit “Pelanggan adalah raja”.

	<p>5.Kemitraan dengan pemasok</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rumah sakit JEC telah berubah dari yang menerima Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) menjadi Penanaman Modal Asing (PMA). <p>6.Pesaing</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klinik Mata Nusantara yang merupakan pesaing JEC juga memiliki pelayanan Lasik, akan tetapi tidak memiliki pilihan lasik beragam. <p>7.Subtitues</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sampai saat ini belum ada yang dapat menjadi pengganti RS JEC Kedoya, karena pelayanan mata terdekat yang lain merupakan klinik dan belum memiliki fasilitas pelayanan kesehatan mata yang canggih dan modern seperti rumah sakit JEC Kedoya. <p>8.Globalisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seiring perkembangan waktu, rumah sakit JEC Kedoya mengikuti perkembangan zaman. Rumah sakit JEC Kedoya dapat melakukan registrasi, <i>booking appointment</i>, dan memilih dokter secara online baik melalui <i>mobile apps</i> maupun <i>website</i>. ▪ <i>Booking appointment</i> yang disediakan oleh JEC bisa dilakukan melalui website dengan mengunjungi alamat https://jec.co.id/id/booking, dan calon pasien akan mengisi formulir online yang ada untuk <i>book</i>
--	--

	<p><i>appointment. (Gambaran mengenai book appointment website → Lampiran 4)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selain dengan mengunjungi website <i>book appointment</i> juga bisa dilakukan melalui <i>mobile apps</i>, dimana <i>mobile apps</i> ini bisa didapatkan dengan cara <i>men-download</i> melalui <i>google playstore</i> ataupun <i>appstore</i>, dan calon pasien akan mengisi beberapa hal yang ada terkait <i>booking appointment. (Gambaran mengenai book appointment melalui mobile apps JEC → Lampiran 5)</i> ▪ Selain itu, rumah sakit di dalam <i>mobile apps</i> rumah sakit JEC juga memiliki fitur <i>inbox</i> yang dapat melihat <i>feedback</i> yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Fitur ini digunakan sebagai alat <i>feedback</i> yang diberikan oleh rumah sakit, selain melalui <i>inbox</i>, JEC memberikan <i>feedback</i> perihal pertanyaan, ataupun <i>complain</i> yang disampaikan oleh konsumen melalui telepon yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. (Gambaran <i>feedback</i> oleh rumah sakit JEC Kedoya → Lampiran 6) ▪ Rumah sakit JEC juga menggunakan <i>patient card digital</i> yang disertai <i>barcode</i> di setiap kartunya yang dapat di lihat dari <i>mobile apps</i> JEC. (Gambaran <i>patient card digital</i> JEC → Lampiran 7) <p>9.Kendisi ekonomi tidak stabil</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kondisi keuangan rumah sakit JEC Kedoya tidak mengalami kesulitan dan stabil.
--	---

	<p>10. UU Perlindungan Konsumen</p> <ul style="list-style-type: none">▪ RS JEC Kedoya tidak memandang hukum sebagai suatu ancaman karena sangat menghargai hukum dan hak pasien maupun hak individu.
--	---

III. COMPETITIVE FINDING

Menurut diskusi kelompok kami, rumah sakit JEC Kedoya termasuk ke dalam *competitiveness finding* yang berbentuk *different*, karena rumah sakit JEC Kedoya selalu melakukan regenerasi strategi dan memiliki teknologi yang terbaru seperti pada pelayanan Lasik. Pada tahun 1997, rumah sakit JEC mulai memperkenalkan teknologi lasik di Indonesia. Kemudian tahun 2012, rumah sakit JEC memperkenalkan teknologi terbaru yaitu 6D of Z-Lasik. Selanjutnya, pada tahun 2016 rumah sakit JEC Kedoya mengeluarkan teknologi terbaru dan tidak dimiliki oleh rumah sakit maupun klinik mata lain yakni 7D Lasik. 7D Lasik ini adalah metode lasik terbaru di JEC dengan inovasi sistem *excimer laser* yang berkecepatan tinggi (1050Hz) yang dikolaborasikan dengan mesin Ziemer Crystalline 5000Khz (*Femtosecond Laser*) kombinasi tersebut membuat 7D lasik memiliki kecepatan tertinggi dari semua jenis *excimer* laser yang ada di dunia saat ini.

IV. STRATEGY CONFIRMATION

Berdasarkan hasil *competitive finding* yang kelompok kami tentukan, *strategy confirmation* yang cocok yaitu *customer intimacy*. *Customer intimacy* merupakan strategi dimana perusahaan membangun ikatan yang kuat dengan *customer*. Namun, dari hasil analisis TOWS yang kami dapat, tindakan untuk *customer intimacy* yang sudah dilakukan baru hanya dengan adanya pembagian pelayanan ke dalam 3 kategori yaitu layanan reguler, layanan *executive/premium*, dan adanya layanan *Sunday clinic*.

V. ECONOMICS ENGINE ANALYSIS

Ability to Adapt to the future directions

1. How easily could infrastructure program be reconfigured?

Berdasarkan analisis TOWS yang kami dapat pada poin teknologi, sarana, dan fasilitas yang ada lahan parkir di rumah sakit JEC cukup sempit dan terbatas untuk kendaraan beroda dua maupun beroda empat. Selain itu, akses transportasi yang padat karena berada di pinggir jalan tol, sehingga sering ditemukan arus lalu lintas yang macet di depan rumah sakit JEC Kedoya. Rumah sakit juga memiliki ruang tunggu yang cukup sempit, sehingga mobilisasi di ruang tunggu tersebut terbatas dan pasien ada yang menunggu di ruang pendaftaran. Akan tetapi rumah sakit sudah menugaskan satpam untuk mengatur lalu lintas dan membantu kendaraan yang ingin masuk ke rumah sakit JEC. Selain itu, ditugaskan juga satpam untuk membantu pelanggan menemukan tempat parkir yang *available*.

2. Which constituencies would most resist change?

Berdasarkan hasil analisis TOWS dan hasil observasi dengan turun langsung mengunjungi JEC Kedoya, kami menyimpulkan salah satu konstituensi yang menentang perubahan adalah ketersediaan pembayaran dengan menggunakan BPJS, JEC kedoya tidak menyediakan pembayaran melalui BPJS yang menyebabkan masyarakat yang ada disekitar yang ingin melakukan pembayaran dengan BPJS harus

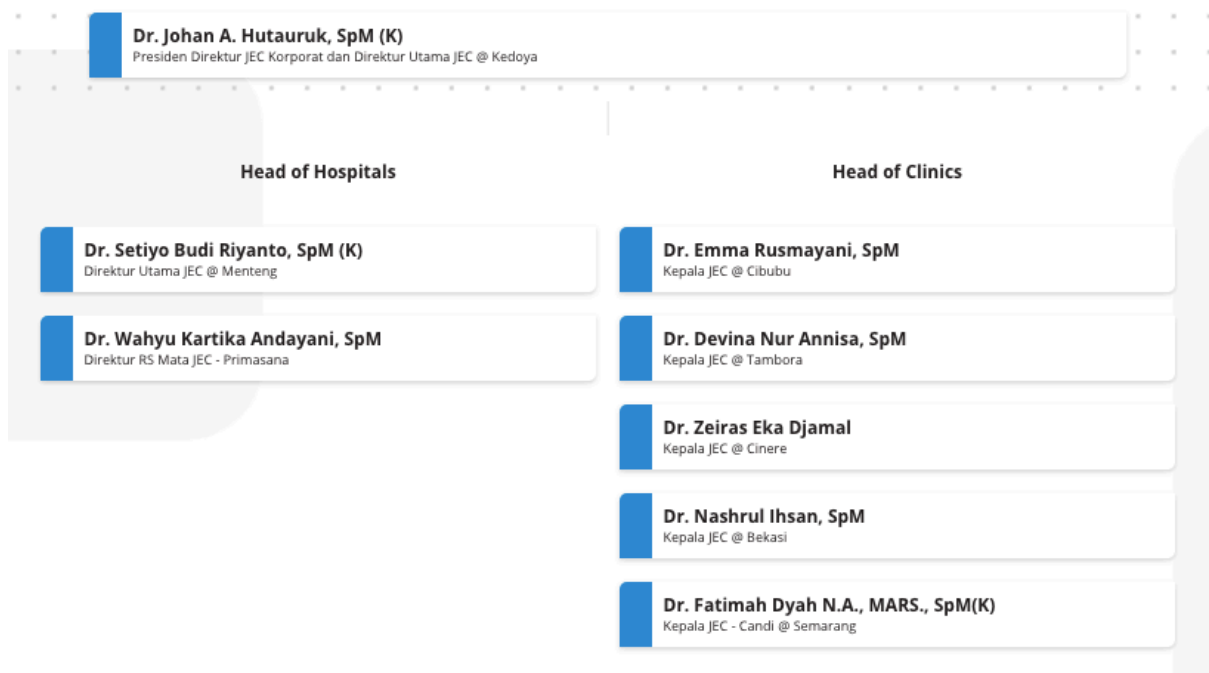
pergi ke JEC cabang Menteng atau Cibubur yang sudah bisa menerima pembayaran dengan menggunakan BPJS.

VI. KESIMPULAN & SARAN (*Core Competence – Matriks Market*)

Berdasarkan hasil analisis kami memilih bahwa Jakarta Eye Center @ Kedoya memiliki *core competence – matriks market* adalah ***Existing – existing*** , dimana JEC @ Kedoya harus bisa melakukan hal lain yang bisa membuat peluang lebih besar untuk pasien bisa datang mendapatkan pelayanan ke JEC Kedoya, salah satunya adalah dengan memperbesar lahan parkir, mengingat sebagian besar pasien yang datang adalah dengan menggunakan transportasi pribadi roda 4, dan hal lain adalah dengan membuat pelayanan yang bisa membangun keintiman lebih antara rumah sakit dengan pasien dan keluarga yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari JEC Kedoya.

Lampiran 1 : Struktur Organisasi JEC Hospital

STRUKTUR ORGANISASI JEC



Lampiran 2:



Tampilan Website JEC Hospital → www.jec.co.id



Tampilan Facebook page JEC Hospital → JEC Eye Hospital

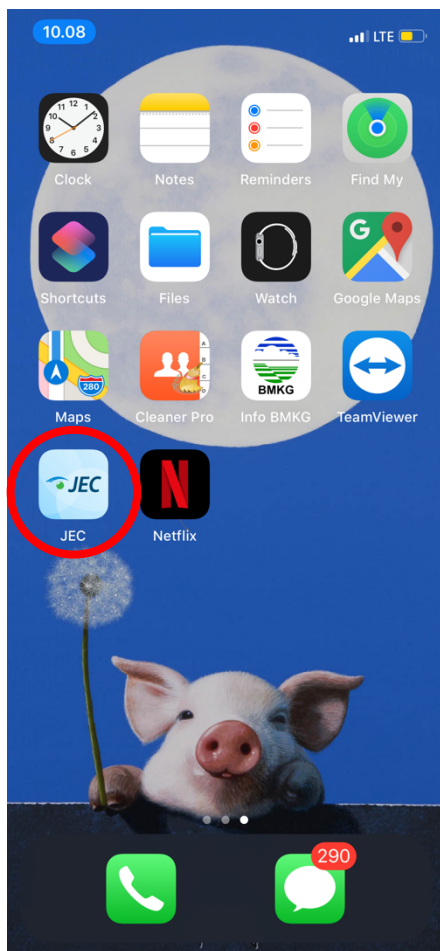


Tampilan halaman Twitter JEC Hospital → @JEC Eye Hospital



Mobil Ambulans JEC Hospital

Lampiran 3



Mobile Apps JEC Hospital

Lampiran 4 : Online book appointment → Website (<https://jec.co.id/id/booking>)

The image shows two screenshots of the JEC Eye Hospitals and Clinics website. The top screenshot displays the homepage with a banner for 'JEC Eye Care Leader in Indonesia' and a navigation bar. A red circle highlights the 'JANJI PERTEMUAN' (Appointment) button in the bottom right corner. The bottom screenshot shows the 'JANJI PERTEMUAN' booking form, which includes fields for patient name, specialization, doctor, hospital, date, and time. A sidebar on the right displays the profile of Dr. Fatimah Dyah, SpM(K), with a 'BUAT JANJI' (Make Appointment) button.

JEC Eye Care Leader in Indonesia
Conveniently located in strategic and reachable areas.
We offer comprehensive eye care services for a better quality of life.

Temukan Dokter
Pilih berdasarkan nama, lokasi, dan lainnya.

Janji Pertemuan
Atur jadwal kunjungan dengan mudah & cepat.

Hubungi Kami
Bicarakan masalah anda kepada kami.

JANJI PERTEMUAN

JANJI PERTEMUAN

Nama Pasien
JESSYCHA BELLA

☒ Saya akan memilih dokter sendiri ☐ Pilih dokter rekomendasi

Spesialisasi
Contact Lens

Dokter
DR. dr. Tri Rahayu, SpM(K), FIACLE

Rumah Sakit
JEC @ Kedoya

Tanggal Tersedia
2019-12-26

Tipe Pengunjung
Dewasa

Waktu Tersedia
15:00-19:00

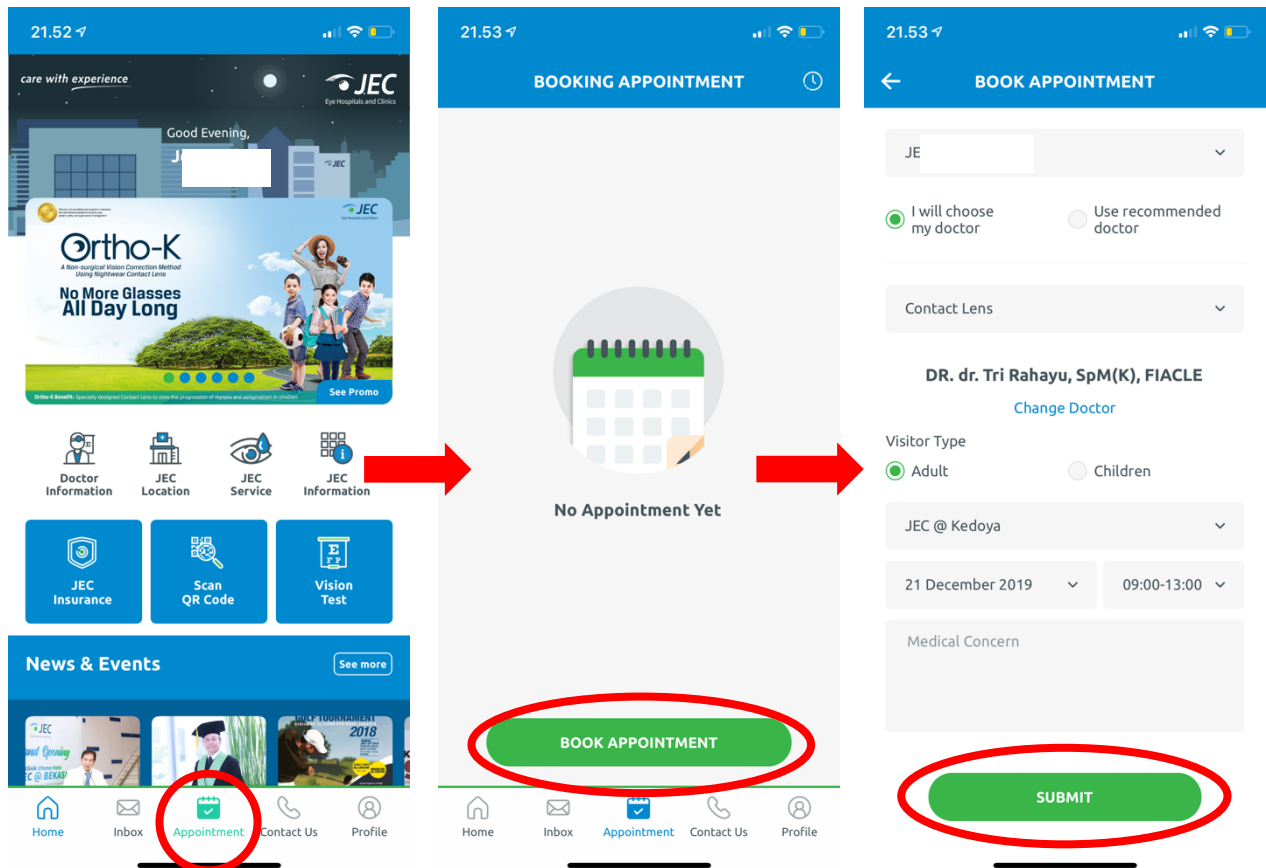
Dokter Kami

Dr. Fatimah Dyah, SpM(K)
Contact Lens, LASIK, Cataract

BUAT JANJI

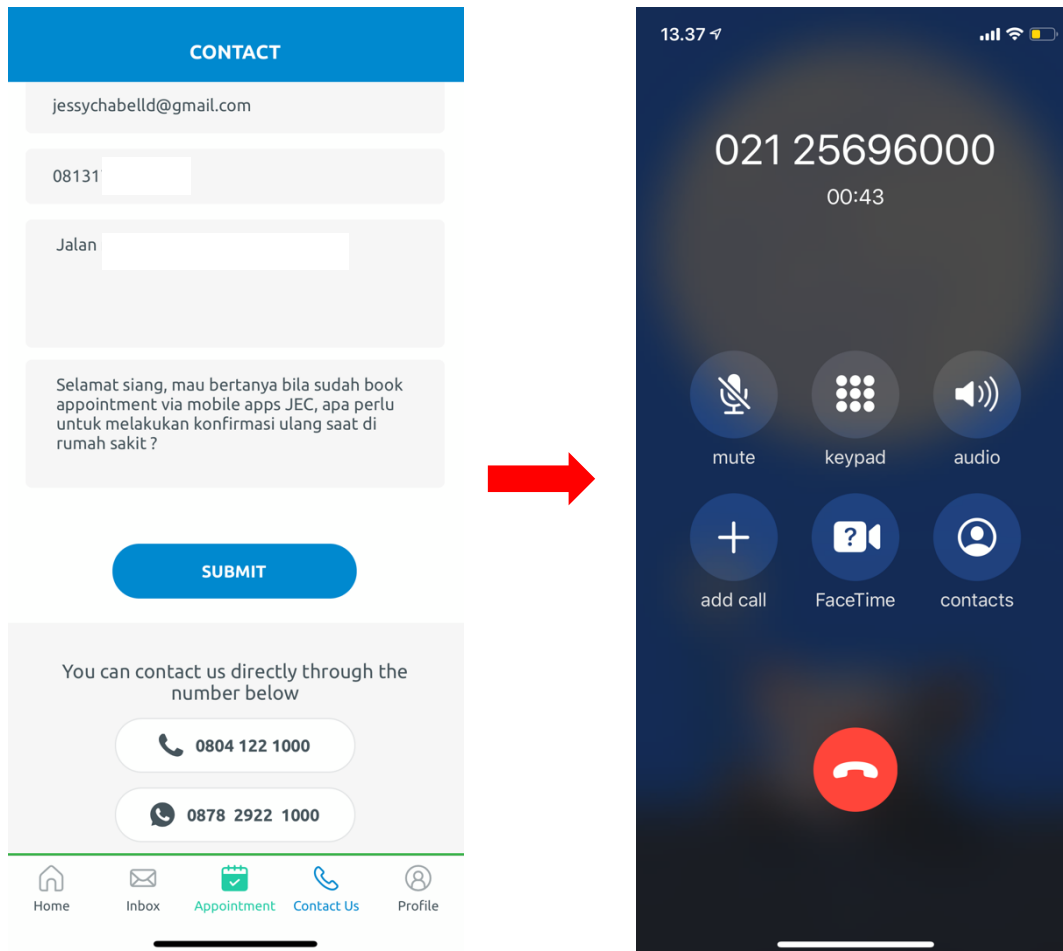
Calon pasien akan mengisi form online sebagai kebutuhan dalam membuat appointment

Lampiran 5 : Online book appointment → Mobile Apps “JEC”



Lampiran 6 : Gambaran *feedback* yang diberikan oleh rumah sakit kepada pertanyaan yang disampaikan oleh konsumen

a. Penyampaian melalui *mobile apps* “JEC”



Kelompok mencoba bertanya perihal *book appointment* melalui *mobile apps*, dan tidak lama kemudian pihak rumah sakit menghubungi melalui nomor telepon yang sudah terdaftar melalui registrasi *mobile apps*, dan menjelaskan perihal yang ditanyakan oleh kelompok sebagai “calon pasien” dengan jelas.

Lampiran 7 : Patient Card Digital



