

**LAPORAN**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**RS. Bhayangkara Setukpa Sukabumi**  
” Marketing, Business Process and Finance  
Innovation Workshop”

**CV. Tresna Berkah Mulya**  
“The Organic Waste Management for  
Hospitality Business”

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
INDONESIA BANKING SCHOOL

2024

**HALAMAN PENGESHAAN**  
**KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

1	Nama Mitra Pelaksana PkM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. RS. Bhayangkara Setukpa Sukabumi "Marketing, Business Process And Finance Innovation Workshop"</li> <li>2. CV. Tresna Berkah Mulya "The Organic Waste Management For Hospitality Business"</li> </ol>
2	Nama Sasaran / Objek PkM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai RS. Bhayangkara Setukpa Sukabumi</li> <li>2. Pegawai CV. Tresna Berkah Mulya</li> </ol>
3	Tim Pengusul Ketua Anggota :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nova Novita SE., MS.Ak, CMA</li> <li>2. Dr. Taufiq Hidayat., M.BankFin., QRMP., CACP</li> <li>3. Santi Rimadias, S.P., M.Si</li> <li>4. Assoc. Professor Dr. Sparta, SE.,Ak., ME. CA</li> <li>5. Assoc. Professor Dr. Wiwi Idawati, S.E., M.Si.Ak. CA., ACPA</li> <li>6. Bani Saad, SE., Ak., M.Si., CA</li> <li>7. Lediana Sufina S.E.,Ak.,M.Si</li> <li>8. Zulfison, S.Ag., MA</li> <li>9. Salsabila Rezkika Resti (Mahasiswa S1)</li> <li>10. Khairunnisa Hasnanda (Mahasiswa S1)</li> <li>11. Abyan Areli Abdurrachman (Mahasiswa S1)</li> <li>12. Muhammad Fikri Azmi (Mahasiswa S1)</li> <li>13. Andrea Cleopatra (Mahasiswa S1)</li> <li>14. Veus Graceeka Napiun (Mahasiswa S1)</li> <li>15. Kreangkrai Kretap (Mahasiswa Khon Khaen)</li> <li>16. Novrizal, S.Kom (Mahasiswa S2)</li> <li>17. Dinar Permana, S.Kom(Mahasiswa S2)</li> </ol>
4	Pusat Penelitian	Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)
5	Alamat	Jl. Kemang Raya No. 35, Mampang Prapatan Jakarta Selatan 12730
6	Platform Pelaksanaan PkM	Tatap Muka Langsung ke Lokasi
7	Jangka Waktu Pelaksanaan	2 Hari
8	Dana	Rp. 10.000.000,-

Jakarta, Januari 2024

Mengetahui  
Kepala Bagian P3M



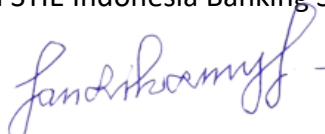
Dr. Taufiq Hidayat, SE., Ak., M.BankFin  
NIDN : 0301046702

Ketua Pelaksana



Nova Novita, SE., M.S.Ak., CMA  
NIDN : 0409118405

Mengetahui,  
Ketua STIE Indonesia Banking School



Dr. Kusumaningtuti S. Soetiono, SH., LLM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri layanan kesehatan dalam beberapa dekade terakhir telah mengalami perubahan transformatif pesat yang didorong oleh kemajuan teknologi, perubahan demografi, dan peningkatan fokus pada perawatan yang berpusat pada pasien. Sebagai respons terhadap kekuatan dinamis ini, dunia usaha di sektor layanan kesehatan menyadari pentingnya menerapkan inovasi agar tetap kompetitif, meningkatkan kesembuhan pasien, dan meningkatkan efisiensi operasional. Oleh karena itu inovasi bisnis sangat berperan penting dalam menjawab tantangan tersebut.

Layanan Kesehatan merupakan sebuah industri dengan karakteristik yang kompleks, regulasi yang ketat, dan senantiasa diuntut memberikan layanan dengan biaya yang terjangkau. Untuk bisa sukses dalam industri tersebut dibutuhkan praktik bisnis inovatif terintegrasi. Inovasi yang dimungkinkan dalam bisnis layanan kesehatan mencakup berbagai bidang, termasuk kemajuan teknologi, perbaikan proses bisnis, model bisnis baru, dan pendekatan kolaboratif.

Inovasi teknologi, seperti penerapan solusi kesehatan digital, kecerdasan buatan, dan telemedis, berpotensi merevolusi pemberian layanan pasien. Inovasi-inovasi ini tidak hanya memberdayakan para profesional kesehatan dengan data dan analisis real-time, namun juga memungkinkan pasien untuk berpartisipasi aktif dalam manajemen kesehatan mereka. Munculnya perangkat wearable, alat pemantauan jarak jauh, dan aplikasi kesehatan menunjukkan bagaimana teknologi dapat menjembatani kesenjangan antara layanan kesehatan tradisional dan kebutuhan masyarakat yang semakin melek digital. Selain itu di era inovasi layanan kesehatan ini, perawatan pencegahan, pengobatan yang dipersonalisasi, dan kesejahteraan holistik mendapatkan momentumnya.

Inovasi bisnis di bidang layanan kesehatan tidak hanya mencakup teknologi namun dapat mencakup penataan ulang model pemberian layanan kesehatan, mengoptimalkan manajemen rantai pasokan, dan membina kemitraan strategis di antara pemangku kepentingan industri. Kolaborasi antara penyedia layanan kesehatan, perusahaan farmasi, perusahaan asuransi, dan perusahaan teknologi dapat menciptakan sinergi yang menghasilkan terobosan dalam peningkatan efisiensi dan hasil kesembuhan pasien yang lebih baik.

Urgensi pemasaran digital dalam industri layanan kesehatan semakin mendesak. Dorongan konvergensi kemajuan teknologi, perubahan ekspektasi pasien, dan kebutuhan akan komunikasi yang efisien menuntut rumah sakit untuk makin terhubung dengan dunia. Secara tradisional, industri layanan kesehatan dicirikan oleh pendekatan pemasaran yang konservatif, seringkali mengandalkan metode konvensional untuk menyebarkan informasi. Namun, pesatnya evolusi teknologi dan keberadaan platform digital telah mengubah cara individu mencari, mengonsumsi, dan berbagi informasi terkait layanan kesehatan. Hasilnya, integrasi pemasaran digital tidak hanya menjadi relevan namun juga penting bagi penyedia

layanan kesehatan, perusahaan farmasi, dan pemangku kepentingan lainnya dalam industri ini. Optimalisasi beberapa strategi pemasaran digital dapat membantu rumah sakit meningkatkan kehadiran mereka secara online dan mencapai audiens yang lebih luas.

Penerapan prinsip Lean Management dalam operasional rumah sakit dapat membantu meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Lean Management adalah suatu filosofi manajemen yang bertujuan untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan efisiensi, dan fokus pada penciptaan nilai bagi pelanggan. Lean Management membantu mengurangi pemborosan dalam rumah sakit dengan fokus pada identifikasi dan penghapusan aktivitas atau proses yang tidak memberikan nilai tambah kepada pasien atau tidak mendukung efisiensi operasional. Lean Management dapat meningkatkan efisiensi rumah sakit dengan mengidentifikasi dan mengoptimalkan alur kerja dan proses operasional. Lean Management dapat signifikan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dengan mengidentifikasi dan mengatasi berbagai pemborosan, kesalahan, serta hambatan dalam alur kerja dan proses pelayanan. Semua bentuk implementasi prinsip Lean Management tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya dapat meningkatkan revenue rumah sakit.

Perubahan peraturan dan kebutuhan layanan kesehatan yang dinamis, Rumah Sakit (RS) dituntut dapat meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien pada satu sisi, namun di sisi yang lain harus mencapai kinerja keuangan yang maksimal agar dapat sustain. Kinerja keuangan dapat dicapai melalui upaya pengendalian biaya dalam implementasi sistem pembiayaan berbasis asuransi saat ini dan peningkatan pendapatan agar diperoleh aliran kas yang positif. Untuk itu, manajemen RS diharapkan dapat melakukan perhitungan dan analisis biaya yang akurat dengan dukungan sistem akuntansi biaya yang memadai, sehingga dapat ditentukan harga layanan yang wajar kepada masyarakat.

Suksesnya implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memerlukan penerapan sistem akuntansi biaya secara efektif agar pengelolaan dan pengendalian biaya sesuai dengan regulasi namun diperoleh nilai tambah finansial bagi RS. Namun demikian masih banyak pengelola/manajemen RS yang kesulitan dalam implementasinya, disebabkan oleh pemahaman konsep biaya yang kurang tepat dan belum terbangunnya budaya pengelolaan biaya dan keuangan terkait pelayanan medis dengan baik dan juga kurangnya kemampuan SDM dalam teknis perhitungan biaya.

Untuk itu, STIE Indonesia Banking School mengajukan proposal pelatihan dan bimbingan teknis:

1. Digital Marketing,
2. Lean Management dan,
3. Pengendalian Biaya dan Keuangan Rumah Sakit.
4. Waste Management for small scale business

Pelatihan ini menggunakan metode pelatihan yang berpusat pada peserta pelatihan, problem based dan case based sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh pengelola rumah sakit baik yang memiliki latar belakang marketing, akuntansi, keuangan maupun yang tidak.

## **1.2. Tujuan Pelatihan**

Tujuan umum pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan karyawan dan manajemen rumah sakit dalam:

1. Mengelola kanal digital marketing eksisting dan mengoptimalkannya.
2. Identifikasi peluang penerapan lean management di rumah sakit.
3. Mengelola biaya dan keuangan untuk menuju era baru Badan Layanan Umum (BLU) yang sehat secara finansial.
4. Memberikan wawasan dan pengetahuan teknis dasar mengenai pengelolaan sampah organik dan pemanfaatan maggot.

## **1.3. Peserta**

- a. Peserta Workshop ini berasal dari setiap unit Satker RS. Bhayangkara Setukpa Sukabumi yang berperan aktif dalam menjalankan fungsi pelayanan, pemasaran dan keuangan.
- b. Manajemen dan staff CV Kresna Berkah Mulya Sukabumi

### **a. Lokasi Kegiatan**

Kegiatan ini dilaksanakan dalam dua hari: hari pertama dilaksanakan pada di RS. Bhayangkara Sukabumi Jl. Aminta Azmali Jl. Mohtar Obing Trip No.59A, Sriwidari, Kec. Gunungpuyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43121.

Kegiatan pada hari kedua adalah sharing waste management pada pengelola Kawasan wisata Situgintung Situgunung, Gede Pangrango, Kec. Kadudampit, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat 43153.

## **BAB II**

### **MATERI PELATIHAN**

#### **2.1. Digital Marketing**

Digital marketing atau pemasaran digital merupakan komunikasi produk atau layanan melalui media digital untuk terhubung dengan konsumen secara tepat waktu, personal, dan bermakna. Untuk mencapai hal ini diperlukan perpaduan unsur teknologi, dan humanistik. Oleh karena itu, pemasar harus menunjukkan kreativitas, kemampuan beradaptasi, dan daya tanggap untuk menarik perhatian konsumen. Menyadari kondisi saat ini, penting bagi setiap perusahaan untuk meningkatkan strategi pemasaran digital mereka guna mendukung promosi layanan dan interaksi konsumen, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan profit perusahaan.

Sejumlah upaya yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Website yang Responsif dan Informatif,
2. Optimasi Mesin Pencari (SEO),
3. Pemasaran Media Sosial,
4. Konten Pendidikan dan Informasi,
5. Pemasaran Email,
6. Pelayanan Pelanggan Digital,
7. Ulasan dan Testimoni,
8. Kemitraan dengan Influencer dan Komunitas Lokal,

#### **Outline Materi:**

1. Memahami digital marketing
2. Tren digital media di Indonesia
3. Tren perilaku penggunaan media digital
4. Memahami perilaku konsumen online
5. Strategi dan taktik pemasaran digital
6. Optimasi pemasaran media sosial,

#### **2.2. Pengendalian Biaya dan Keuangan Rumah Sakit**

##### **Outline Materi:**

1. Laporan keuangan rumah sakit (laporan posisi keuangan, laba rugi, perubahan modal dan arus kas).
2. Analisis perilaku biaya, perhitungan biaya per aktivitas layanan kesehatan, per pasien dan per kelas rawat inap.
3. Pengendalian biaya rumah sakit melalui penyusunan standar biaya layanan, pencatatan realisasi biaya, analisa variance dan menyusun langkah perbaikan.
4. Analisis likuiditas, profitabilitas, pengelolaan aliran kas, dan efisiensi biaya.
5. Penyusunan standar biaya RS.
6. Perencanaan kegiatan dan anggaran laba rugi.

7. Perencanaan Arus Kas (Cash Flow).
8. Perencanaan Posisi Keuangan.

### **2.3. Lean Management**

#### **Outline Materi:**

1. Identifikasi Nilai bagi Pasien
2. Identifikasi Pemborosan (Waste Reduction): Waktu Tunggu, Persediaan Berlebihan dan Gerakan Tidak Perlu.
3. Peningkatan Proses.
4. Pengenalan DMAIC Six Sigma dalam implementasi lean management

### **2.4. Waste Management**

#### **Outline Materi:**

1. Urgensi pengelolaan sampah hingga ke unit mikro
2. Pengelolaan dan pemanfaatan sampah organi.
3. Mengubah sampah organik menjadi peluang bisnis dan kemandirian ekonomi.
4. Pemanfaatan maggot dan hewan ternak sebagai pengurai sampah.

## BAB III METODE

### 4.1. Metode Pelatihan

Training disampaikan dalam bentuk ceramah, diskusi interaktif, games, simulasi dan presentasi kelompok.

### 4.2. Jadwal Pelatihan

Jadwal pelatihan di RS Bhayangkara TK II Setukpa Sukabumi pada Kamis, 14 Desember 2023 dan pelatihan di CV. Tresna Berkah Mulya pada Jumat, 15 Desember 2023.

Hari 1		
Waktu	Materi	PIC
10.30 – 12.00	Digital Marketing	Narasumber 1: Santi Rimadias, SP., M.Si
12.00 – 13.00	ISHOMA	Panitia
13.00 – 14.30	Pengendalian Biaya dan Keuangan	Narasumber 2: Dr. Taufiq Hidayat., M.BankFin., QRMP., CACP
14.30 – 16.00	Lean Management	Narasumber 3: Nova Novita., M.S.Ak, CMA
Hari 2		
09.00 – 11.00	Micro Waste Management	Narasumber 4: Nova Novita., M.S.Ak, CMA
11.00 – 14.00	Site visit	Veus Graceeka Napiun

### 4.3. Daftar Narasumber dan Anggota Panitia

No.	Nama	Keterangan
1	Nova Novita SE., MS.Ak, CMA	Ketua dan Narasumber
2	Dr. Taufiq Hidayat., M.BankFin., QRMP., CACP	Anggota dan Narasumber
3	Santi Rimadias, S.P., M.Si	Anggota dan Narasumber
4	Assoc. Professor Dr. Sparta, SE.,Ak., ME. CA	Anggota dan Narasumber
5	Assoc. Professor Dr. Wiwi Idawati, S.E., M.Si.Ak. CA., ACPA	Anggota dan Narasumber
6	Bani Saad, SE., Ak., M.Si., CA	Anggota dan Narasumber
7	Lediana Sufina S.E.,Ak.,M.Si	Anggota dan Narasumber
8	Zulfison, S.Ag., MA	Anggota dan Narasumber
9	Salsabila Rezkika Resti	20221211033 (Mahasiswa S1)
10	Khairunnisa Hasnanda	20221211030 (Mahasiswa S1)
11	Abyan Areli Abdurrachman	20221211001 (Mahasiswa S1)
12	Muhammad Fikri Azmi	20211111031 (Mahasiswa S1)
13	Andrea Cleopatra	20211311001 (Mahasiswa S1)
14	Veus Graceeka Napiun	20211211011 (Mahasiswa S1)
15	Kreangkrai Kretap (Earth)	Mahasiswa Khon Khaen University
16	Novrizal, S.Kom	20232111128 (Mahasiswa S2)



#### 4.4. Anggaran Kegiatan

No	Pengeluaran	Jumlah
1	Transportasi (Bensin dan Toll)	Rp. 1.576,000
2	Konsumsi (Sarapan, Makan siang, Makan malam, Air mineral, Snack)	Rp. 3.960.000
3	Penginapan	Rp. 1.600.000
4	ATK dan Souvenir (Plakat, Spanduk, Sertifikat, Maggot Kits)	Rp. 864.000
6	Tiket masuk Kawasan situgintung	Rp. 2.000.000
<b>Total</b>		<b>Rp. 10.000.000</b>

#### 4.5. Materi Kegiatan



### The Importance of Digital Marketing

Oleh:  
Tim Dosen STIE Indonesia Banking School  
Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Setukpa  
Sukabumi, 14 Desember 2023

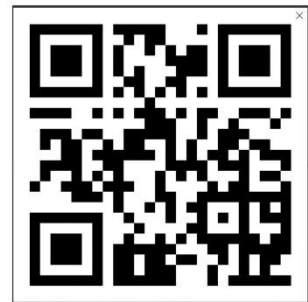
### Digital Marketing

Digital Marketing adalah penggunaan teknologi digital untuk menghubungkan bisnis dengan pelanggan sasarnya secara tepat waktu, personal, dan bermakna. Untuk mencapai hal ini diperlukan perpaduan unsur teknologi, dan humanistik.

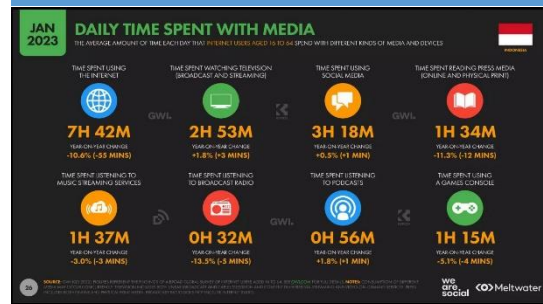


Apa yg terlintas di benak Anda tentang Digital Marketing?

<https://bit.ly/tekno01>



### The Digital Media in Indonesia (2023)



### Trend Perilaku Penggunaan Media Digital



- Saat ini, masyarakat sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi. Menurut survey yang dilakukan Hootsuite, interaksi dengan media saat ini dilakukan melalui layar, baik itu smartphone, tablet, dan layar televisi
- Orang menggunakan teknologi untuk mendapatkan informasi dari pihak lain.
- Digital memiliki kekuatan untuk memungkinkan banyak tindakan konsumen: menghubungkan, menciptakan, menikmati, belajar, berdagang dan sebagainya.



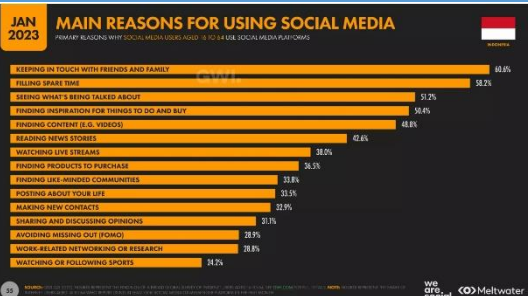
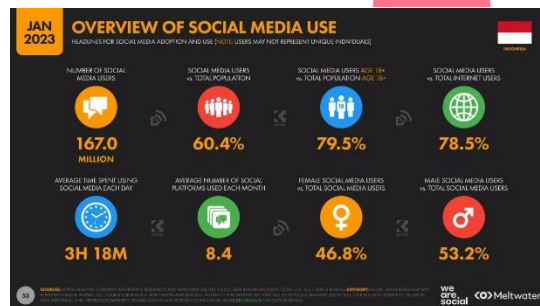
- Manusia semakin intens menggunakan smartphone, bahkan tak terpisahkan.
- Terbentuknya masyarakat jejaring.



- Tidak hadirnya brand perusahaan, personal maupun entitas publik lainnya di perangkat mobile, maka terancamlah eksistensi brand tersebut.
- Upaya untuk ada di dalam perangkat mobile adalah dengan membangun aplikasi, aktif di sosial media.
- Agility (cepat beradaptasi dan membaca perubahan) merupakan salah satu kompetensi penting di era digital.

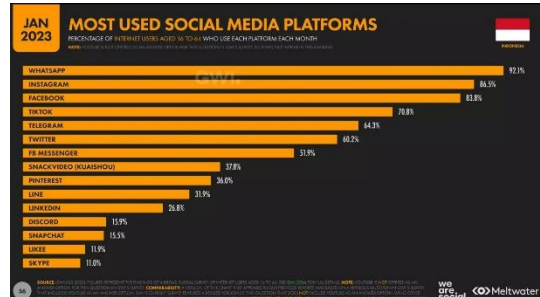
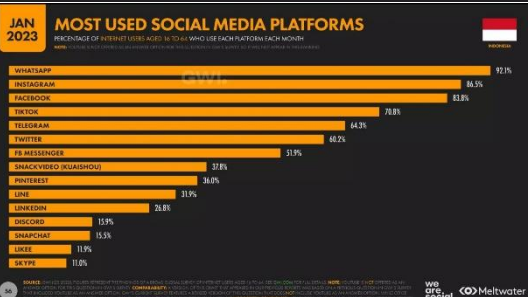


## The Social Media in Indonesia (2023)



"What is your most favourite social media platform?"

<https://bit.ly/tekno02>



### Memahami Konsumen Digital.

- Pendekatan Outside in
- Empati
- Interaksi

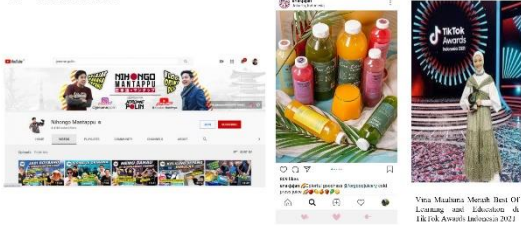


### HOW TO CREATE GOOD CONTENT MARKETING? (Paid Media, Owned Media)



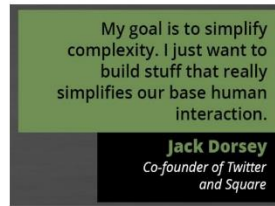
## Content is The King

### 1. Creativeness



## Content is The King

### 2. Simplify

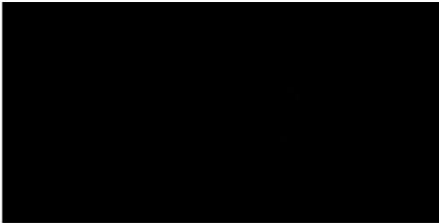


## Content is The King

### 3. Membangun Emotional



BUILDING STORYTELLING  
- PETE PHILOSOPHY -



## Content is The King

### 4. Membangun Storytelling



Bambang Servasus Pranoto, Kisah Pembuat Minyak Kutus-kutus Asal Bali yang Scrupst Dikira menggunakan Mantra

M Bloc Space, Mengabadikan Kultur Kreatif di Kawasan Blok M. Selain itu, bangunan itu ini menjadi menjadi ruang kreatif dengan berbagai deretan merek lokal

## Content is The King

### 5. Call To Action



## Earned Media



## Earned Media



# Pengendalian Biaya & Keuangan Rumah Sakit

RS Bhayangkara Setukpa Sukabumi  
Kamis, 14 Desember 2023

Diah Dr. Taufiq Mulyati, M.BankFin., Ak., CA., CQRO., CACP  
Dosen Prodi Akuntansi STE Indonesia Banking School



## Model Layanan Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU. 4/2009)

## Tujuan & Alur Layanan Rumah Sakit

RS bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan dengan tingkat **patient safety** yang tinggi sekaligus memperoleh tingkat **kesehatan keuangan yang baik** sehingga mampu untuk memelihara peralatan, memilih tenaga professional dan melakukan inovasi dalam memberikan **patient safety & keunggulan layanan prima**.

Tingkat Kesehatan keuangan yang baik = Pendapatan > Total Beban atau = Tarif > Unit Cost

## Pengendalian Pendapatan: Tarif

Total Pendapatan (TP) = Tarif x jumlah pendaftaran pasien

Tarif = Unit Cost (UC) + Konstanta

- Tujuan RS
- ATP & WTP Masyarakat
- Keuntungan yang diharapkan
- Tarif Pesaing

## Penentuan Tarif : Contoh

UC = Rp 2.000  
Konstanta = Rp 200  
Tarif = Rp 2.000 + Rp 200 = Rp 2.200

UC = Rp 2.000  
Konstanta = 10% x UC  
Tarif = Rp 2.000 + Rp 200 = Rp 2.200

## Pengendalian Biaya Pelayanan RS

Biaya pelayanan kesehatan adalah sejumlah dana yang harus disediakan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Biaya harus dikendalikan agar **Unit Cost (UC)** tidak melampaui standar, anggaran dan **tarif**.

Tarif = Unit Cost (UC) + Konstanta

## PENGERTIAN BIAYA SATUAN (Unit Cost = UC)

Biaya satuan adalah biaya yang dihitung untuk satu produk (misalnya pelayanan).

$$UCI = TCI / Qi$$

UCI = biaya Satuan Pada Unit Produksi Tertentu (i)  
TCI = Total Cost (biaya total) Pada Unit Produksi Tertentu (i)  
Qi = Quantity (Jumlah Produk) Pada Unit Produksi Tertentu (i)

Per definisi biaya satuan seringkali disamakan dengan biaya rata-rata (average cost).

## PENGERTIAN BIAYA SATUAN (Unit Cost = UC)

Biaya satuan adalah biaya yang dihitung untuk satu produk (misalnya pelayanan).

$$UCI = TCI / Qi$$

UCI = biaya Satuan Pada Unit Produksi Tertentu (i)  
TCI = Total Cost (biaya total) Pada Unit Produksi Tertentu (i)  
Qi = Quantity (Jumlah Produk) Pada Unit Produksi Tertentu (i)

Per definisi biaya satuan seringkali disamakan dengan biaya rata-rata (average cost).

## Unit Cost = (Biaya Langsung (BL) Layanan + Biaya Tidak Langsung (BTL) Layanan) / Target Produk (Satuan) Layanan

Unit Pelayanan	UC	Produk RS
Penunjang: +IPRS, +Gizi, +Farmasi, +ISSB	UC Service Center & Penerimaan Pasien Rawat Inap	Tindakan Operatif
	UC Rawat Inap & Rawat Intensif	Akomodasi
	UC Rawat Jalan	Tindakan Media
	UC Gawat Darurat	Karcis Kunjungan
	UC Laboratorium	Tindakan Media
	UC Radiologi	Tindakan Media
	UC Revenue Center Lain	Pemeriksaan
		Pemusatan Jenazah, dll

## Kondisi Umum Pengelolaan Keuangan RS

Menurut Johny Setyawan, Akt., MBA: Pengelolaan keuangan di RS Indonesia belum mampu mengikuti 5 Bo:

- Boros
- Bocor
- Bobol
- Bokel, dan
- Bobrok.

Hal ini disebabkan oleh sistem manajemen dan informasi keuangan RS di Indonesia tidak diselenggarakan secara utuh sehingga **layanan prima belum tercapai**.

Ditambahkan oleh SmartPlus, saat ini sebagian besar Rumah Sakit di Indonesia hanya memiliki SIMRS yang terdiri dari Billing System dan 3 (tiga) sistem lainnya, namun tidak memiliki Sistem Akuntansi Unit Cost Rumah Sakit sehingga **pengelolaan biaya tidak dapat dilakukan secara profesional** dan pada akhirnya terjadi **ketidakehatan keuangan RS** yang berdampak pada **layanan prima**.

## Fenomena Medical Tourism

### BEROBAT KE LUAR NEGERI FAVORIT MASYARAKAT INDONESIA

Berobat ke luar negeri semakin meningkat dengan meningkatnya pendapatan per kapita, orang Indonesia lebih banyak yang berobat ke luar negeri. Menurut hasil Riset Potensi Berobat ke Luar Negeri, Malaysia dan Singapura menjadi destinasi berobat ke luar negeri.

Jumlah Pasien Indonesia yang Berobat ke Luar Negeri:

Tahun	Jumlah Pasien (Ribu)
2008	100
2015	300
2018	600

Perkiraan Mendapat Keuntungan Total:

Perkiraan Mendapat Keuntungan Total	Perkiraan Mendapat Keuntungan Total
USD 4.3 milyar	USD 5.5 milyar
USD 0.158 milyar	USD 0.205 milyar

Jakarta Pengeluaran yang Cukup:

- Perawatan kesehatan
- Transportasi
- Perumahan
- Restoran
- Perjalanan
- Perawatan gigi
- Perawatan mata
- Perawatan kulit
- Perawatan rambut
- Perawatan kecantikan
- Perawatan kesehatan lainnya

Jakarta Pengeluaran yang Cukup:

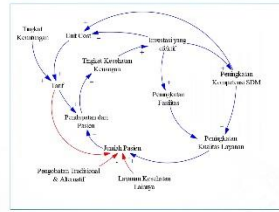
- Perawatan kesehatan
- Transportasi
- Perumahan
- Restoran
- Perjalanan
- Perawatan gigi
- Perawatan mata
- Perawatan kulit
- Perawatan rambut
- Perawatan kecantikan
- Perawatan kesehatan lainnya

Jokowi Sebut Hampir 2 Juta Warga Indonesia Berobat ke Luar Negeri, Akibatnya Rp165 Triliun Devisa Hilang pada Tahun 2023

### Mengapa Medical Tourism Meningkat?

Faktor pemicu *medical tourism* adalah adanya fenomena yang dikenal dengan **"Aging Well"** atau berlanjut usia dengan sehat. Tiga Negara ASEAN yakni Singapura, Malaysia & Thailand saling bersaing untuk memberikan pelayanan kesehatan tersebut dengan tingkat *patient safety* yang tinggi sekaligus memperoleh tingkat kesehatan keuangan yang baik. RS dengan tingkat **kesehatan keuangan yang baik akan mampu** untuk melakukan pemeliharaan peralatan, memilih tenaga profesional dan melakukan inovasi **dalam memberikan *patient safety* & keunggulan layanan prima.**

### Strategi Kesehatan Keuangan RS



### Parameter Kesehatan Keuangan RS

- Cost recovery rate (CRR) > 100%
 
$$CRR = \frac{\text{Total Pendapatan (TP)}}{\text{Total Cost (TC)}} \times 100\%$$
- Rasio kemandirian (RK) > 100%
 
$$RK = \frac{\text{Pendapatan Operasional}}{\text{Biaya operasional + investasi}}$$

### Tingkat Kesehatan Keuangan : RS Siloam



### Tren Kesehatan Keuangan : RS Siloam

Uraian	2022	2021	% Δ
Pendapatan (Rp Mi.)	9.518	9.382	1%
Total Beban (Rp Mi.)	8.496	8.364	2%
CCR	112%	112%	0%
Cost Recovery Ratio (CCR) Per Pasien			
Uraian	2022	2021	% Δ
Jml. Pasien Rawat Jalan	3.210.291	2.396.886	34%
Jml. Pasien Rawat Inap	240.842	175.407	37%
Pendapatan (Rp/pasien)	2.757.935	3.647.329	-24%
Beban (Rp/pasien)	2.461.800	3.251.574	-24%
CCR per Pasien	112%	112%	0%

### Tren Kesehatan Keuangan : RS Mitra Keluarga

Uraian	2022	2021	% Δ
Pendapatan (Rp Mi.)	4.049	4.353	-7%
Total Beban (Rp Mi.)	2.955	2.992	-1%
CCR	137%	145%	-6%
Cost Recovery Ratio (CCR) Per Pasien			
Uraian	2022	2021	% Δ
Jml. Pasien Rawat Jalan	2.626.000	2.290.000	15%
Jml. Pasien Rawat Inap	260.000	203.000	28%
Pendapatan (Rp/pasien)	1.402.980	1.746.009	-20%
Beban (Rp/pasien)	1.023.909	1.200.080	-15%
CCR per Pasien	137%	145%	-6%

### Tren Kesehatan Keuangan : RS Hermina

Uraian	2022	2021	% Δ
Pendapatan (Rp Mi.)	4.910	5.869	-16%
Total Beban (Rp Mi.)	4.531	4.578	-1%
CCR	108%	128%	-15%
Cost Recovery Ratio (CCR) Per Pasien			
Uraian	2022	2021	% Δ
Jml. Pasien Rawat Jalan	6.630.000	4.960.000	34%
Jml. Pasien Rawat Inap	484.000	349.000	39%
Pendapatan (Rp/pasien)	1.422.721	2.281.622	-38%
Beban (Rp/pasien)	1.312.902	1.779.735	-26%
CCR per Pasien	108%	128%	-15%



## LEAN MANAGEMENT FOR HEALTHCARE

"Meningkatkan Efisiensi dan Pelayanan Pasien"

Nova Novita, SE., MS.Ak., CMA, CAPF  
Indonesia Banking School  
Sukabumi, 14 Desember 2023



## Outline

- 01 Konsep Lean Management
- 02 Waste Reduction
- 03 Value Stream Analysis
- 04 Simulasi

## Lean Management

### Definisi

- Lean Management adalah suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan nilai bagi pelanggan.
- Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Toyota di Jepang dan dikenal sebagai "Lean Manufacturing" atau "Toyota Production System."
- Namun, seiring waktu, prinsip-prinsip Lean diterapkan lebih luas, termasuk di sektor layanan dan manajemen umum.
- Pendekatan ini tidak hanya fokus pada penghematan biaya, tetapi juga pada peningkatan kualitas, waktu pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## Prinsip Lean Management

01

### Identifikasi nilai

Prinsip pertama *lean management* adalah memahami kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggan dan mengidentifikasi apa yang mereka anggap bermilai. Langkah ini membantu perusahaan untuk fokus pada pembuatan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

02

### Value Stream Mapping

Value stream mapping adalah teknik visual yang digunakan untuk menganalisis dan memetakan seluruh aktivitas yang diperlukan untuk menghasilkan produk atau layanan. Dengan mengidentifikasi ineffisiensi, perusahaan dapat merampingkan proses dan meningkatkan kinerjanya, dari awal hingga akhir dalam suatu proses.

03

### Menghilangkan Pemborosan pada Value Stream

"Mencari dan menghilangkan segala jenis pemborosan dalam proses produksi atau layanan. Jenis pemborosan meliputi stok berlebih, waktu penundaan, pergerakan yang tidak perlu, dan produksi berlebihan."

## Prinsip-Prinsip Lean Management

04

### Workflow berkelanjutan

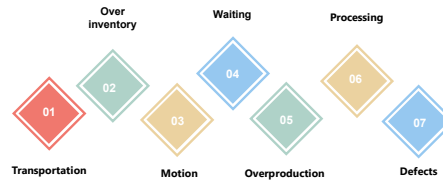
*Lean management* menekankan penciptaan *workflow* yang mulus dan tanpa gangguan untuk menghilangkan penundaan, hambatan, dan waktu tunggu. Hal ini dapat memastikan bahwa suatu proses berjalan lancar dan meningkatkan produktivitas.

05

### Peningkatan berkesinambungan

*Lean management* memiliki prinsip supaya dapat terus mengalami peningkatan secara berkelanjutan. Karyawan didorong untuk membuat perubahan kecil dan bertahap dari waktu ke waktu. Komitmen ini membantu perusahaan tetap adaptif dan responsif terhadap perubahan permintaan pelanggan.

## "Waste" dalam Lean Management



## Value Driven

### 01 Visi

Terwujudnya Rumah Sakit Bhayangkara yang Profesional, Modern & terpercaya dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

### 02 Misi

- Memberikan dukungan pelayanan kesehatan bagi Anggota Polri, PNS Polri, keluarga dan Masyarakat umum serta Pasien Thalassemia dan Hemodialisis.
- Memberikan dukungan operasional pendidikan mulai dari seleksi, mengelar kesehatan lapangan dan pelayanan kesehatan.
- Memberikan dukungan operasional kewilayahan melalui, Kompartemen kedokteran Kepolisian.
- Meningkatkan mutu sumber daya manusia, sarana dan Prasarana serta sistem yang berkualitas profesional untuk menuju pencapaian standar pelayanan yang terakreditasi.

## How ?

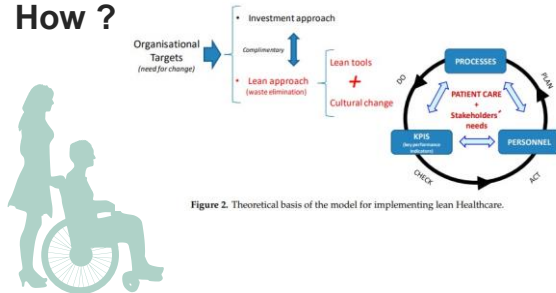
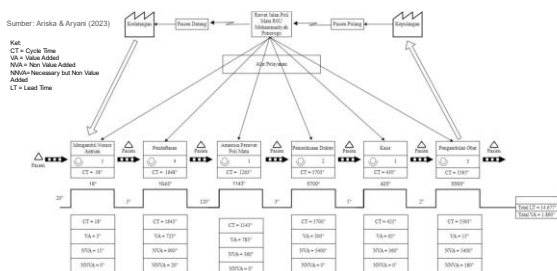
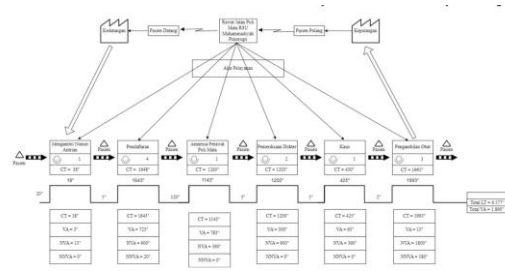


Figure 2. Theoretical basis of the model for implementing lean Healthcare.

## Contoh: Poli Mata Before



## After



Let's Try...

Case: Value Stream Analysis Layanan Rawat Jalan

THANK YOU  
From us, Indonesia Banking School

# Small Scale Waste Management

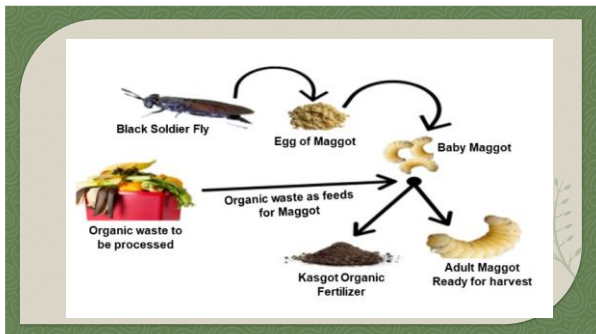
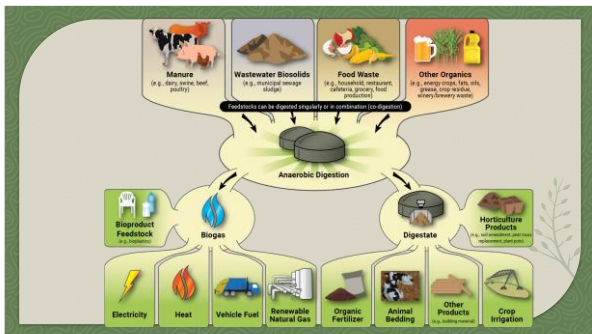
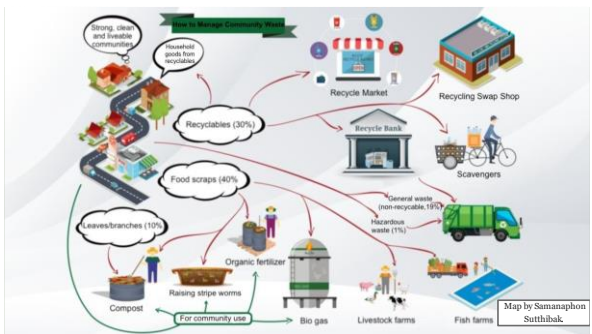
Turning Waste into Saving

Nova Novita  
Bangkok, September 25, 2023



## Why Waste Management Matters ?

1. Environmental Impact
2. Resource Conservation
3. Reduced Pollution
4. Energy Savings
5. Economic Benefits
6. Public Health
7. Sustainability
8. Global Concerns

### Starting Now, small step, small scale, larger impact

Maggot and waste

<https://www.youtube.com/watch?v=mm51MKz2pzi>

What is Your Idea?

Composter




DIY Eco-Enzymes

<https://www.youtube.com/watch?v=S6GWTvp3jKc>

What is Your Action?

# THANK YOU



#### 4.6. Foto Pelaksanaan Kegiatan

##### RS Bhayangkara TK II Setukpa Sukabumi



##### CV. Tresna Berkah Mulya



#### 4.7. Sertifikat

##### RS Bhayangkara TK II Setukpa Sukabumi







**CV. Tresna Berkah Mulya**





#### 4.8. Flyer Kegiatan



#### 5. Penutup

Kegiatan ini terdiri dari 2 kegiatan dengan Objek Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi dan Usaha penginapan di kawasan wisata Situgunung. Kegiatan di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan karyawan dan manajemen rumah sakit dalam: Mengelola kanal digital marketing eksisting dan mengoptimalkannya, Identifikasi peluang penerapan lean management di rumah sakit, dan mengelola biaya dan keuangan untuk menuju era baru Badan Layanan Umum (BLU) yang sehat secara finansial. Sedangkan kegiatan di penginapan D’Kresna bertujuan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan teknis dasar mengenai pengelolaan sampah organik dan pemanfaatan maggot. Kegiatan direspon baik oleh peserta dan diharapkan dapat dilanjutkan dengan kegiatan pendampingan untuk PKM berkelanjutan.