

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

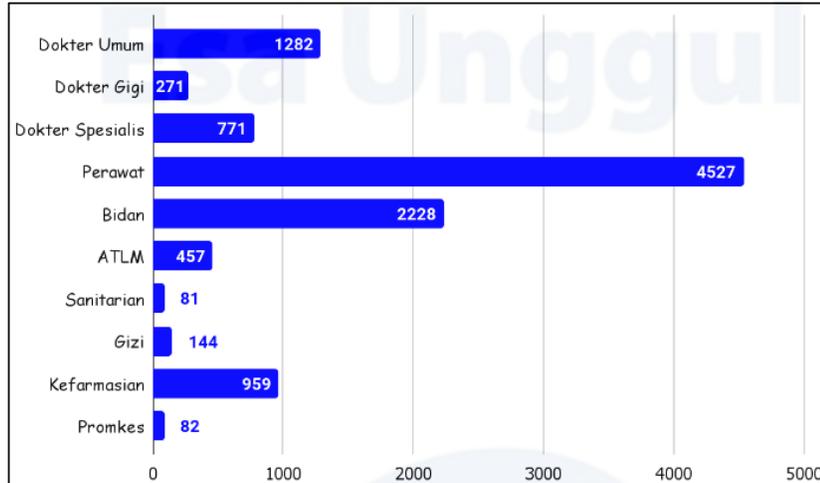
Tujuan Pembangunan Kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk menjalani hidup sehat sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Prasetya et al., 2018). Untuk mencapai derajat kesehatan yang ideal bagi masyarakat Indonesia, penyediaan layanan kesehatan perlu difokuskan. Dengan terjaminnya penyediaan layanan tersebut secara ideal, tujuan pembangunan kesehatan Indonesia diharapkan dapat terwujud. Penyediaan terhadap pelayanan kesehatan diartikan dengan penyediaan pelayanan kesehatan yang disampaikan kepada pasien oleh kombinasi personil tenaga pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan (rumah sakit, klinik dan laboratorium klinis).

Tabel 1.1 Data Supply Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Bekasi

Sumber: Profile Kesehatan Kabupaten Bekasi tahun 2022

NO	FASILITAS KESEHATAN	PEMILIKAN/PENGELOLA							JUMLAH
		KEMENKES	PEM.PROV	PEM.KABIKOTA	TNIPOLRI	BUMN	SWASTA	ORGANISASI KEMASYARAKATAN	
RUMAH SAKIT									
1	RUMAH SAKIT UMUM	0	0	2	0	0	47	0	49
2	RUMAH SAKIT KHUSUS	0	0	0	0	0	4	0	4
PUSKESMAS DAN JARINGANNYA									
1	PUSKESMAS RAWAT INAP	0	0	4	0	0	0	0	4
	JUMLAH TEMPAT TIDUR	0	0	125	0	0	0	0	125
2	PUSKESMAS NON RAWAT INAP	0	0	42	0	0	0	0	42
3	PUSKESMAS KELING	0	0	46	0	0	0	0	46
4	PUSKESMAS PEMBANTU	0	0	33	0	0	0	0	33
SARANA PELAYANAN LAIN									
1	KLINIK PRATAMA	0	0	0	2	0	590	0	592
2	KLINIK UTAMA	0	0	0	0	0	17	0	17
3	TEMPAT PRAKTIK MANDIRI DOKTER	0	0	0	0	0	162	0	162
4	TEMPAT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI	0	0	0	0	0	56	0	56
5	TEMPAT PRAKTIK MANDIRI DOKTER SPESIALIS	0	0	0	0	0	10	0	10
6	TEMPAT PRAKTIK MANDIRI BIDAN	0	0	0	0	0	388	0	388
7	TEMPAT PRAKTIK MANDIRI PERAWAT	0	0	0	0	0	73	0	73
8	GRUYA SEHAT	0	0	0	0	0	0	0	0
9	PANTI SEHAT	0	0	0	0	0	0	0	0
10	UNIT TRANSFUSI DARAH	0	0	1	0	0	0	0	1
11	LABORATORIUM KESEHATAN	0	0	1	0	0	8	0	9
SARANA PRODUKSI DAN DISTRIBUSI KEFARMASIAN									
1	INDUSTRI FARMASI	0	0	0	0	1	23	0	24
2	INDUSTRI OBAT TRADISIONAL/EKSTRAK BAHAN ALAM (IDT/IEBA)	0	0	0	0	0	0	0	-
3	USAHA KECIL/MIKRO OBAT TRADISIONAL (UKOT/UMOT)	0	0	0	0	0	0	0	-
4	PRODUKSI ALAT KESEHATAN	0	0	0	0	0	7	0	7
5	PRODUKSI PERBEKALAN KESEHATAN RUMAH TANGGA (PKRT)	0	0	0	0	0	7	0	7
6	INDUSTRI KOSMETIKA	0	0	0	0	0	0	0	-
7	PEDAGANG BESAR FARMASI (PBF)	0	0	0	0	0	10	0	10
8	PENYALUR ALAT KESEHATAN (PAK)	0	0	0	0	0	75	0	75
9	APOTEK	0	0	0	0	0	185	0	185
10	TOKO OBAT	0	0	0	0	0	20	0	20
11	TOKO ALKES	0	0	0	0	0	75	0	75

Kabupaten Bekasi memiliki 43 Rumah Sakit Umum dan 4 Rumah Sakit Khusus, 46 Puskesmas, 592 Klinik Pratama, 17 Klinik Utama, 1295 Praktik Mandiri, dan 9 Laboratorium Kesehatan.

Tabel 1.2 Data Tenaga Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bekasi

Sumber: SISDMK, Cut-off data 13 September 2023

Tabel diatas adalah gambaran jumlah tenaga kesehatan yang telah melakukan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bekasi.

Faktor yang sangat mempengaruhi *supply* terhadap pelayanan kesehatan adalah *Man, Money, Material, Method, Market, Machine, Tecnology, Time* dan *Information*.

Tabel 1.3 Deteminan *Supply* Terhadap Layanan Kesehatan Laboratorium Medik

1	<i>Man</i>	<p>Sumber daya manusia yang menyediakan layanan kesehatan baik langsung maupun tidak langsung.</p> <p><i>Man</i> pada laboratorium medik (Permenkes RI No 411)</p> <p>Laboratorium Klinik Pratama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab teknis sekurang-kurangnya harus seorang dokter dengan mempunyai sertifikat pelatihan teknis dan manajemen laboratorium kesehatan sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan, yang dilaksanakan oleh Organisasi Profesi Patologi Klinik, Institusi Pendidikan bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan. - Tenaga Teknis dan administrasi sekurang-kurangnya 2 (dua) orang Analis Kesehatan, dan 1 (satu) orang tenaga administrasi. <p>Laboratorium Klinik Utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penanggungjawab teknis sekurang-kurangnya seorang dokter spesialis patologi klinik. - Tenaga teknis dan administrasi sekurang-kurangnya 1 (satu) orang dokter spesialis patologi klinik, 6 (enam) orang tenaga analis kesehatan (2 diantaranya dengan sertifikat pelatihan khusus mikrobiologi) dan 1 (satu) orang perawat serta 3 (tiga) orang tenaga administrasi.
---	------------	---

		- Berdasarkan Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standard Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, Laboratorium dibagi menjadi Laboratorium Pratama dan Laboratorium Utama.
2	<i>Money</i>	- Biaya yang muncul dalam penyediaan layanan kesehatan Laboratorium Medik. Biaya menyewa atau membeli alat-alat yang dibutuhkan dalam operasional laboratorium, biaya gaji tenaga kerja.
3	<i>Material</i>	- Material yang berhubungan dengan logistik pelayanan kesehatan laboratorium medik.
4	<i>Method</i>	- Manual atau SOP yang ada pada laboratorium medik.
5	<i>Machine</i>	- Peralatan yang digunakan dalam laboratorium medik.
6	<i>Market</i>	- Wilayah kerja pelayanan Laboratorium medik Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.
7	Teknologi	- Teknologi mencakup berbagai teknologi untuk keperluan proses produksi, teknologi komunikasi, komputer, peralatan kantor, dsb. Untuk di laboratorium, penggunaan teknologi peralatan otomatis pemeriksaan laboratorium dan sistem informasi laboratorium.
8	<i>Time</i>	- Waktu yang digunakan dalam pemberian layanan laboratorium medik.
9	Informasi	- Informasi terkait dengan layanan laboratorium medik dalam bentuk media internet, <i>banner</i> , pamflet dan leaflet.

(Sumber: Tim Penulis 2024)

Permintaan (*demand*) pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan yang disertai juga dengan daya beli dari pelanggan. Dalam ekonomi kesehatan, secara umum *demand* terhadap pelayanan kesehatan diartikan sebagai barang atau jasa yang benar-benar dibeli (realisasi penggunaan) oleh pasien. Istilah *demand* dibedakan dengan istilah *need* dan *want*. *Need* adalah barang atau jasa yang dipandang terbaik oleh pemberi jasa layanan kesehatan, sedangkan *want* barang atau jasa yang diinginkan (diminta) oleh pasien (Janis, n.d.).

Pada tabel dibawah ini terdapat gambaran *demand* kebutuhan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bekasi.

Tabel 1.4 Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan

Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan Selama Sebulan Terakhir Menurut Kabupaten Percentage of People Who Had Health Complaint During a Month Prior to The Survey by Regency /								
Kabupaten/Kota Regency/City		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
(1)		(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Kabupaten/Regency								
1	Bekasi	21.65	26.24	18.49	24.68	25.07	28.83	38.60

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi

Sumber: Open I data.bekasikab.go.id

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa mulai tahun 2019 sampai 2021 terjadi kenaikan persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan, sehingga secara teori *demand* terhadap pelayanan kesehatan pun meningkat secara *significant*.

Tabel 1.5 Persentase 10 Penyakit Terbanyak di Puskesmas Kabupaten Bekasi

10 Penyakit Terbanyak di Puskesmas
Kabupaten Bekasi Tahun 2022

Jenis Penyakit	Jumlah	%
Essential (primary) hypertension	61.522	21,86
Acute upper respiratory infection, unspecified	47.709	16,95
Dyspepsia	37.305	13,25
Acute upper respiratory infections of multiple and unspecified sites	30.866	10,97
Acute nasopharyngitis [common cold]	26.801	9,52
Myalgia	20.262	7,20
Non-insulin-dependent diabetes mellitus	17.828	6,33
Respiratory tuberculosis, bacteriologically and histologically confirmed	15.982	5,68
Respiratory tuberculosis, not confirmed bacteriologically or histologically	12.282	4,36
Congestive heart failure	10.906	3,87
Jumlah	281.463	100,00

Sumber : Data e-Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, 2022.

Berdasarkan tabel diatas 10 penyakit terbanyak di Kabupaten Bekasi, menjadi peluang target pasar bagi bisnis Laboratorium Medik.

Tabel 1.6 Jumlah Kasus Penyakit Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Penyakit di Kabupaten Bekasi

Table 4.2.5
Number of Cases Disease Cases by Regency Municipality and Tye of Disease in Jawa Barat Province, 2020 - 2021

Kabupaten/Kota Regency/City	2020											
	Malaria (Suspek) Malaria (Suspect)	TB Paru Tuberculosis	Pneumonia1	Kusta Leprasy	Tetanus Neonatorum	Campak Measles	Diare 2 Diarrhea2	DBD Dengue Hemorrhagic Fever	AIDS		IMS	STD
	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	Kasus Baru1 New Cases1	Kasus Kumulatif Cumulative Cases		
1 Bekasi	-	4.373	4.389	237	-	-	105.273	317	-	-	148	130

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi
Source: Health Service of Jawa Barat

Kabupaten/Kota Regency/City	2021											
	Malaria Malaria	TB Tubercu- lisis	Pneumonia	Kusta Leprasy	Tetanus Neonatorum	Campak Measles	Diare 2 Diarrhea2	DBD Dengue	AIDS		IMS	STD
	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	Kasus Baru	Kasus		
1 Bekasi	1	10.041	1.932	180	-	Suspect : 7, setelah diperiksa hasilnya : 0	15.001	370	-	-	17	58

Sumber: Open1 data.bekasikab.go.id

Tabel diatas menggambarkan jumlah kasus penyakit dan jenis penyakit di Kabupaten Bekasi tahun 2020 – 2021, dimana kasus TB paru *Tuberculosis* mengalami peningkatan. Dari trend penyakit di Kabupaten Bekasi tersebut dapat menjadi target pasar dari bisnis laboratorium.

Dari Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi tahun 2022 didapatkan gambaran jumlah penderita penyakit Diabetes Melitus sebanyak 38.392 jiwa. dan penderita hipertensi sebanyak 699.765 jiwa. Data jumlah penduduk lanjut usia di Kabupaten Bekasi terdapat 269.548 jiwa, dimana pada usia lanjut adalah suatu kebutuhan untuk melakukan skrining kesehatan salah satunya dengan melakukan pemeriksaan di laboratorium guna menjaga kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup, dan ini dapat menjadi target dari Laboratorium Medik yang juga dapat menjadi target pasar dari Laboratorium Medik.

Kami juga memiliki data bahwa sasaran ibu hamil periode Januari – Agustus 2023 adalah 84.881 jiwa (Pusdatin), bumil dengan faktor risiko 16.923 jiwa, cakupan bumil K4 (kunjungan ke fasyankes yang ke 4 sebanyak 55.841 jiwa) Sumber: Laporan cakupan Ibu Hamil di Kabupaten Bekasi, seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi. Jumlah ini lah yang dapat menjadi peluang target pasar dari Laboratorium Medik.

Dari data-data diatas didapatkan gambaran *demand* kebutuhan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bekasi sehingga gambaran *demand* tersebut dapat dijadikan peluang target pasar dari Laboratorium Medik yang akan dibuka di wilayah kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

Target pasar dari Laboratorium Medik adalah populasi masyarakat yang tinggal/berdomisili/bekerja di Kabupaten Bekasi mulai dari usia 0 bulan, usia produktif baik masyarakat yang sehat maupun yang memiliki penyakit tertentu sampai lansia (lanjut usia), dan ibu hamil baik dengan faktor risiko mau pun tidak.

Kehadiran Laboratorium Medik sangat penting adanya dalam memantau kesehatan seseorang. Laboratorium Medik sering juga disebut dengan Laboratorium Klinik, sering pula hanya disebut dengan laboratorium saja. Laboratorium Medik merupakan sarana yang penting bagi para klinisi dan masyarakat guna membantu penegakan diagnosa maupun mengevaluasi pengobatan yang sedang berjalan atau yang akan dilakukan (Sulastri et al., 2021). Laboratorium Medis adalah laboratorium proses yang melakukan test spesimen klinis untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan pasien terkait diagnosis, tatalaksana, monitoring penyakit, prognosis, dan pencegahan penyakit (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021). Hasil dari pemeriksaan laboratorium merupakan variabel yang paling penting dan sering digunakan dibandingkan variabel lain dalam mengambil keputusan medis (Arifin & Sjaaf, 2018).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, bahwa Kabupaten Bekasi baru memiliki 9 (sembilan) Laboratorium Medik.

Tabel 1. 7 Data Laboratorium Kesehatan di Kabupaten Bekasi

No	Kode Fasyankes	Nama Laboratorium Kesehatan	Jenis Lab (Khusus/Umum/Pratama/Utama)	Alamat	Nama Kepala Laboratorium
1	1630072	UPTD Labkesda Kabupaten Bekasi	Lab Kesmas dan Lab Medis Umum Pratama	Jl. Raya Industri Pasir Gombang No 114, Kec Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, 17534.	H. Agus Sarin, S.APMM
2	1231027	Lab Klinik Bio Medi Centre	Lab Medis Umum Pratama	Jl. MH. Thamrin Kawasan Ruko Union Blok D15 Lippo Cikarang , Desa Cibatu, Kec. Cikarang Selatan	dr. Sri Ratna Halipah
3	1630050	Lab Klinik Prodia Occupational Health Center Cikarang	Lab Medis Umum Pratama	Ruko Golden Boulevard, Jl. Niaga Raya Blok CC 55 No 16-19, Jababeka II, Pasirsari	dr. Dwi Novianingtyas , Sp.Pk
4	1630099	Lab klinik Cakra Medika	Lab Medis Umum Pratama	Jl. Cikarang Cibarusah, Ruko Cikarang Central City Blok H No.30, Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, 17530	dr. Dian Wahyu Tanjungari, Sp. PK
5	1630092	Lab Citra Ardhit Medifarma	Lab Medis Umum Pratama	Capitol Business Park Blok B2, Jl. Niaga Raya , Jababeka II, Cikarang Baru	Ria
6	1630202	Lab Mitralab	Lab Medis Umum Pratama	Jl. Mataram Ruko Arcadia Blok A No. 15 Lippo Cikarang, Cibatu, Cikarang Selatan, Bekasi, 17530.	dr. Isna, Sp.PK
7	1630100	Lab Westerindo	Lab Medis Khusus Patologi Klinik Pratama	Jl. Jababeka Raya Shophouse Blok A/14-15 Kecamatan Cikarang Utara, Kab. Bekasi	dr. Elisabeth Anindita
8	1630026	Lab Merah Putih	Lab Medis Umum Pratama	Kawasan Industri Jababeka 1, Jababeka IVB Blok T No.3, Cikarang Utara	Maylita
9	Belum registrasi	Lab Kuantum	Lab Medis Umum Pratama	Ruko Feia RSC15/35 Segara City, Desa/Kelurahan Segarajaya, Kec. Tarumajaya	Zikro Yuli Andini

Sumber data: (Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi Tahun 2022)

Secara administratif Kabupaten Bekasi terdiri dari 23 kecamatan, 7 kelurahan dan 180 desa dengan luas wilayah 127.388 ha atau 3,43% dari luas Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Bekasi memiliki batas wilayah bagian Selatan dengan Kabupaten Bogor, bagian Barat dengan DKI Jakarta dan Kota Bekasi dan bagian Timur dengan Kabupaten Karawang. Jumlah penduduk 3.147.268 jiwa, kepadatan penduduk /km² 2456,9/km² jiwa. Tambun Selatan memiliki wilayah terluas kedua di Kabupaten Bekasi dengan luas wilayah 37.12 km² terdiri dari 9 desa 1 kelurahan dengan jumlah penduduk 426.765 jiwa dan kepadatan penduduk 4.139 kepadatan penduduk per km². Wilayah Tambun Selatan memiliki jumlah penduduk dan kepadatan penduduk no. 1 di Kabupaten Bekasi. (Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi Tahun 2022).

Tabel 1. 8 Jumlah penduduk wilayah Tambun Selatan menurut jenis kelamin

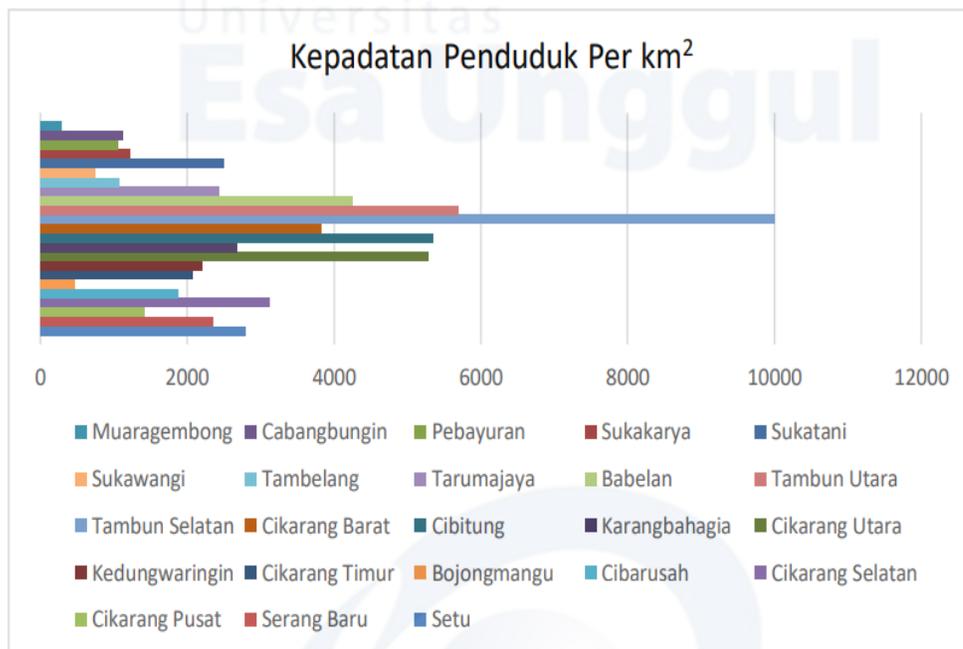
Desa/Kelurahan	Penduduk		
	Laki-laki	Perempuan	Total
(1)	(2)	(3)	(3)
Jatimulya	36,500	36,252	72,752
Lambang Sari	7,517	7,518	15,035
Lambang Jaya	4,435	4,399	8,834
Tambun	13,063	12,798	25,861
Setiadarma	8,770	8,520	17,290
Setiamekar	28,785	28,316	57,101
Mekarsari	19,558	19,310	38,868
Tridayasakti	17,253	17,194	34,447
Mangunjaya	36,952	36,319	73,271
Sumberjaya	41,989	41,317	83,306
Kecamatan Tambun Selatan	214,822	211,943	426,765

Sumber: (BPS Kabupaten Bekasi Tahun 2022)

Tabel 1. 9 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tambun Selatan

(1)	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Total
(1)	(2)	(2)	(3)
0-4 Tahun	13,811	12,925	26,736
5-9 Tahun	17,939	16,455	34,394
10-14 Tahun	19,286	18,218	37,504
15-19 Tahun	17,433	16,730	34,163
20-24 Tahun	20,568	19,454	40,022
25-29 Tahun	18,913	18,191	37,104
30-34 Tahun	15,669	15,600	31,269
35-39 Tahun	16,436	16,861	33,297
40-44 Tahun	16,051	17,921	33,972
45-49 Tahun	16,079	18,610	34,689
50-54 Tahun	15,774	16,432	32,206
55-59 Tahun	12,204	11,305	23,509
60-64 Tahun	7,483	6,307	13,790
65-69 Tahun	4,057	3,400	7,457
70-74 Tahun	1,680	1,727	3,407
>75 Tahun	1,439	1,807	3,246
Kecamatan Tambun Selatan	214,822	211,943	426,765

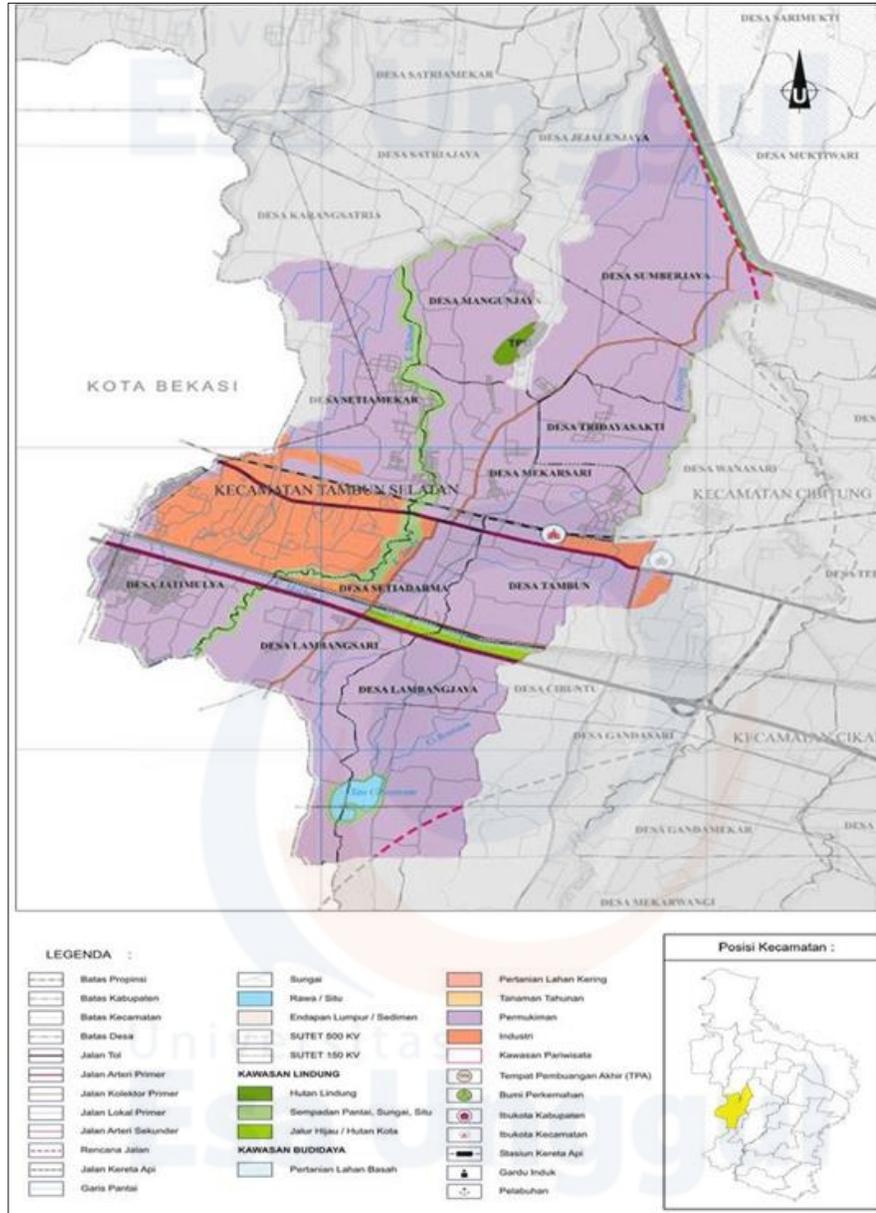
Sumber: (BPS Kabupaten Bekasi, Tahun 2022)



Gambar 1.1 Kepadatan Penduduk

Sumber: (BPS Kabupaten Bekasi, Tahun 2022)

Dari 23 kecamatan, terlihat Tambun Selatan adalah kecamatan yang memiliki populasi paling padat di Kabupaten Bekasi. Hal ini dimungkinkan karena banyaknya pemukiman baru di wilayah tersebut, ditambah sudah mulai adanya kemudahan akses di wilayah Tambun yaitu akses transportasi berupa KRL. Jumlah penduduk yang padat menjadi peluang untuk pembukaan fasilitas kesehatan termasuk Laboratorium Medik. Saat ini Kecamatan Tambun Selatan memiliki 8 puskesmas, 6 rumah sakit, dan 64 klinik, fasyankes yang sudah ada di wilayah ini dapat dijadikan mitra atau jejaring dari Laboratorium Medik.



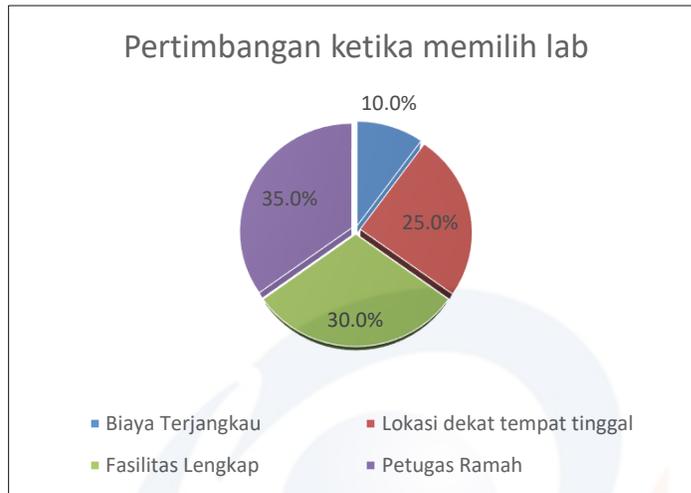
Gambar 1.2 Peta Wilayah Tambun Selatan

(Sumber: (BPS Kabupaten Bekasi))

Kami telah menyebarkan kuesioner (terlampir pada lampiran 1) pada responden usia produktif dan berdomisili di wilayah Tambun Selatan, terkait kebutuhan dan keinginan masyarakat yang tinggal di Tambun Selatan terhadap pelayanan laboratorium di wilayah mereka, dan kami dapatkan data sebagai berikut (terlampir pada lampiran 2).

Bahwa alasan mereka melakukan pemeriksaan di laboratorium 40% adalah saran dokter, 33% keinginan pribadi dan 27% cek rutin kesehatan. Melihat 40% saran dokter, maka salah satu strategi untuk mendapatkan target pasar/customer adalah melakukan kerjasama atau bermitra dengan dokter-dokter baik dokter yang berpraktik di rumah sakit, klinik maupun praktik mandiri.

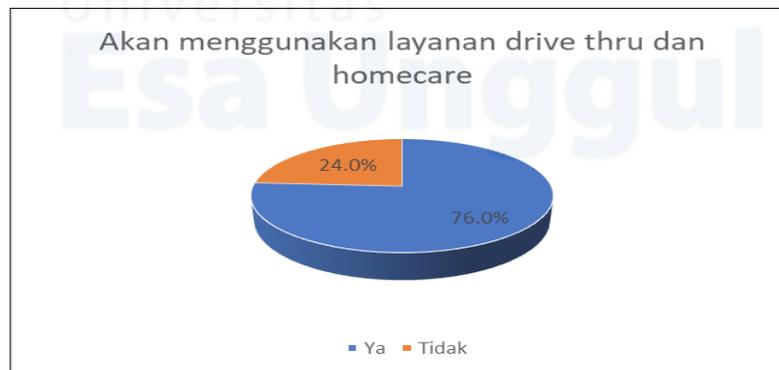
Dari hasil kuesioner, kami mengetahui bahwa pertimbangan paling banyak masyarakat ketika memilih laboratorium adalah petugas ramah dan fasilitas lengkap (lahan parkir luas karena ada di ruko/pertokoan, dijaga oleh *security*, ruang tunggu nyaman, laboratorium dengan peralatan pemeriksaan lengkap, pembayaran dapat dilakukan dengan *cash*, *transfer*, *debet* atau *Qris*).



Gambar 1.3 Pertimbangan Masyarakat Memilih Laboratorium Medik

(Sumber: Tim Survey Penulis Tahun 2023)

Sebanyak 76% masyarakat akan memanfaatkan fasilitas *drive-thru* dan *homecare* yang disediakan oleh Laboratorium Medik. Oleh karena itu laboratorium medik perlu untuk mengakomodir keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap kedua layanan ini, sehingga masyarakat semakin banyak dan terbantu untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan Laboratorium Medik.



Gambar 1.4 Layanan Drive Thru dan Homecare

(Sumber: Tim Survey Penulis, Tahun 2023)

Daksa Laboratorium Medik hadir menjawab kebutuhan Laboratorium Medik di wilayah Kabupaten Bekasi, yang rencana akan didirikan di Tambun Selatan. Daksa laboratorium Medik memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan menjadi solusi untuk pelayanan pemeriksaan spesimen kesehatan dengan kemampuan pemeriksaan lebih

lengkap, akurat, efisien, nyaman dengan hasil yang tepat dan cepat, melayani pemeriksaan *drive thru* dan pelayanan *homecare onsite*.

Nama Daksa laboratorium Medik diambil dari Bahasa Indonesia dan Sansekerta, sapaan ini memiliki makna badan, tubuh, mahir, ahli, mampu, cekatan atau jujur. Makna tersebut sesuai dengan visi dan misi dari Daksa laboratorium Medik yaitu menjadi Laboratorium Medik yang memberikan pelayanan laboratorium yang komunikatif responsif dan berkualitas dengan Sumber Daya Manusia yang kompeten.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, terdapat suatu peluang yang cukup menarik dan potensi untuk berkembang pada masa yang akan datang. Kami akan mendirikan Laboratorium Medik di Tambun Selatan guna membantu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar. Kami akan mulai dengan menganalisa kebutuhan pelanggan yang menjadi target kami. Dalam hal ini, teori yang digunakan untuk menganalisa *Value Proposition Canvas* menggunakan tiga komponen (*Customer Jobs*, *Customer Pains*, *Customer Gains*) yang akan memudahkan untuk kami memahami keinginan dan kebutuhan dari pelanggan.

1.2.1 Customer Jobs

Pada bagian *Customer Jobs* ini, terkait dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. *Customer Jobs* (tugas pelanggan) dalam bisnis laboratorium medik mengacu pada apa yang pelanggan (dokter, atau institusi medis lainnya) ingin dicapai atau diselesaikan ketika menggunakan layanan laboratorium medik.

Customer Jobs dalam bisnis laboratorium medik:

1. Pelanggan mendatangi laboratorium medik dan melakukan beberapa tahapan kegiatan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan/pengujian tes laboratorium, pembayaran, menerima hasil dan konsultasi atau penjelasan hasil pemeriksaan.
2. Pelanggan membutuhkan pengujian untuk menegakkan diagnosis penyakit. Mereka menggunakan hasil tes laboratorium untuk membantu merumuskan diagnosis yang akurat.
3. Skrining dan deteksi dini, banyak pelanggan menggunakan layanan laboratorium medik untuk skrining dan deteksi penyakit seperti kanker, diabetes, atau penyakit jantung. Mereka ingin mendeteksi masalah kesehatan sejak dini untuk mengambil tindakan pencegahan atau perawatan yang sesuai.
4. Perawatan Prenatal, wanita hamil memerlukan tes laboratorium untuk memantau kesehatan Ibu dan bayi yang sedang berkembang. Hasil tes ini membantu dalam pemantauan kehamilan dan persiapan persalinan.
5. Pengawasan pengobatan, dokter dan profesional medis lainnya menggunakan hasil tes laboratorium untuk memantau kemajuan pengobatan pasien mereka. Mereka ingin memastikan bahwa pengobatan berjalan dengan baik dan dapat menyesuaikan rencana pengobatan jika diperlukan.
6. Penilaian kesehatan rutin, beberapa orang menjalani tes laboratorium secara rutin bagian dari pemeriksaan test kesehatan tahunan atau untuk mengukur parameter kesehatan seperti kadar gula darah, kolesterol, atau fungsi organ tubuh.

7. Pelayanan konsultasi, beberapa laboratorium medik juga menyediakan pelayanan konsultasi dimana pelanggan dapat berbicara dengan ahli laboratorium tentang hasil tes dan interpretasinya.

1.2.2 Customer Pains

Customer pains merujuk pada masalah, kesulitan atau tantangan yang dihadapi oleh pelanggan. *Customer pains* adalah aspek-aspek yang menghambat atau mengganggu pelanggan dalam mencapai atau memenuhi kebutuhan mereka. Melihat *Value Proposition Canvas* yang dibuat kami menganalisa *customer pains* sebagai berikut:

1. Waktu tunggu yang lama, baik saat menunggu antrian pendaftaran, pemeriksaan maupun mendapatkan hasil membuat ketidaknyamanan dan kecemasan bagi pelanggan.
2. Ketidajelasan hasil atau kesulitan dalam membaca hasil tes. Pelanggan akan merasa bingung atau cemas jika hasil tes medis tidak dijelaskan dengan baik atau sulit dimengerti.
3. Kesulitan dalam mengakses layanan laboratorium. Akses terhadap informasi laboratorium yang terbatas dapat menyulitkan pelanggan untuk mendapatkan informasi layanan yang mereka butuhkan.
4. Kesulitan dalam mencari laboratorium rujukan yang bekerjasama dengan fasyankes seperti rumah sakit, klinik, praktek mandiri, puskesmas.
5. Kesulitan untuk mendatangi laboratorium bagi pelanggan yang sudah lanjut usia atau sedang dalam keadaan sakit.

1.2.3 Customer Gains

Customer gains adalah merujuk pada manfaat, kepuasan atau hasil yang diharapkan oleh pelanggan. Hasil Analisa harapan (*gains*) yang kami temukan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan menginginkan adanya paket pemeriksaan dan produk layanan yang lengkap di laboratorium.
2. Pelanggan menginginkan laboratorium berada di tempat strategis, mudah dijangkau.
3. Pelanggan ingin laboratorium yang memiliki fasilitas lahan parkir yang luas.
4. Pelanggan ingin pembayaran mudah baik dengan cash maupun non tunai.
5. Petugas yang ramah saat melayani juga menjadi keinginan pelanggan.
6. Pelanggan menginginkan hasil tes bisa dikirim jadi pelanggan tidak harus menunggu lama atau bolak balik datang ke laboratorium.
7. Pelanggan juga menginginkan harga-harga promo untuk pemeriksaan di laboratorium medik.

1.3. Solusi

Permasalahan yang dituliskan diatas dapat dijawab melalui *pain relievers*, *gain creators*, dan *product and service* dibawah ini.

1.3.1 Pain Reliever

Adanya permasalahan atau keluhan pelanggan tersebut muncul ide untuk mendirikan Laboratorium Medik dengan menawarkan beberapa solusi sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan *online* dan *offline* untuk pendaftaran dan penerimaan hasil tes.
2. Penyampaian hasil tes yang mudah dimengerti dan dikonsultasikan karena dibacakan oleh dokter Spesialis.

3. Memberikan informasi tentang jenis pelayanan dan jam operasional Daksa Laboratorium Medik melalui website dan media sosial (*Instagram, Facebook, Whatsapp, Tiktok*), dan media *offline* (leaflet, spanduk, dan *banner*).
4. Menjalin kemitraan dengan fasyankes yang ada sehingga Daksa dapat menjadi laboratorium rujukan fasyankes, dan terhubung dengan layanan satu sehat.
5. Menyediakan layanan pemeriksaan laboratorium ke rumah/*home care*.

1.3.2 Gains Creator

Setelah melihat *gains* dari penjabaran diatas, kami dapat memberi tawaran sebagai berikut:

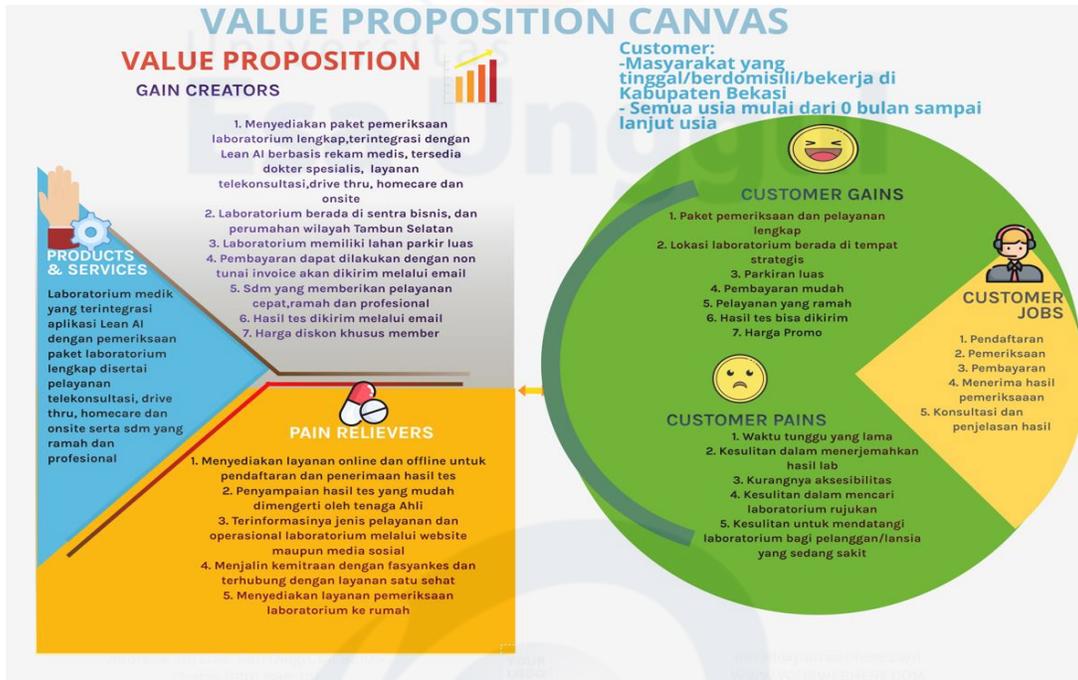
1. Menyediakan paket pemeriksaan Laboratorium lengkap (Hematologi, Kimia Klinik, Urinalis, Glukosa, Imunolog, Mikro biologi, paket pemeriksaan non laboratorium seperti radiologi, echocardiography, rontgen, USG, treadmill, spirometry, dan audimetri) dilengkapi dokter spesialis serta terintegrasi dengan *Lean AI* berbasis rekam medis. Tersedia layanan Telekonsul, *Drive Thru, Home Care* dan *On site*.
2. Lokasi laboratorium berada di Kawasan sentra bisnis dan perumahan wilayah Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.
3. Laboratorium memiliki lahan parkir yang luas.
4. Pembayaran dapat dilakukan dengan non tunai, *invoice* akan dikirim melalui *email*.
5. Menyediakan SDM yang memberikan pelayanan cepat, ramah dan professional.
6. Hasil tes dapat dikirim melalui email jadi pelanggan tidak perlu menunggu lama dan tidak perlu datang berulang untuk mengambil hasil tes.
7. Memberikan promo menarik salahsatunya adalah harga diskon untuk member.

1.3.3 Produk dan Service

Berdasarkan paparan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka Laboratorium Medik yang akan didirikan ini akan menyediakan solusi kepada pelanggan dengan layanan sebagai berikut:

1. Laboratorium yang terintegrasi dengan aplikasi *Lean AI*. Penggunaan *Lean AI* ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kami. Kami akan membeli platform dengan bantuan tenaga IT yang kami miliki kami akan mendesain aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan kami dan pelanggan. *AI* yang akan kami kembangkan adalah membantu mengingatkan pelanggan untuk jadwal cek kesehatan atau pemeriksaan berikutnya di laboratorium.
2. Menyediakan paket pemeriksaan laboratorium lengkap.
3. Menyediakan pelayanan Telekonsul, *Drive Thru, Home care* dan *On site*.
4. Tersedianya SDM yang ramah dan memberikan pelayanan *service excellent* sehingga pelanggan merasa nyaman dan aman.
5. Menyediakan dokter Spesialis Patologi Klinik dan Spesialis Radiologi yang dapat memberikan edukasi dan konseling kepada pelanggan mengenai hasil tes lab mereka, membantu mereka memahami kondisi kesehatan mereka dan memberi saran yang tepat melalui telekonsultasi ataupun tatap muka langsung.

VALUE PROPOSITION CANVAS



Sumber: Tim Penulis 2024

1.4. Visi dan Misi

1.4.1 Profil Perusahaan

Daksa laboratorium Medik adalah perusahaan start up dibidang pelayanan kesehatan yang berkomitmen untuk menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan guna membantu menegakkan diagnosis dan memberikan pelayanan yang nyaman, ramah dan profesional kepada pelanggan. Menyediakan paket pemeriksaan laboratorium lengkap dan pelayanan telekonsultasi, *drive thru*, *homecare* dan *onsite* sesuai kebutuhan masyarakat. Laboratorium medik yang terintegrasi dengan Lean AI berbasis rekam medis, tersedia tenaga ahli yaitu dokter Spesialis Patologi Klinik dan dokter Spesialis Radiologi yang dapat memberikan edukasi dan konseling kepada pelanggan. Daksa laboratorium Medik rencana akan didirikan pada akhir tahun 2024 di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Target pasar Daksa laboratorium adalah populasi masyarakat yang tinggal/berdomisili/bekerja di Kabupaten Bekasi mulai dari usia 0 bulan, usia produktif baik masyarakat yang sehat maupun yang memiliki penyakit tertentu sampai lansia (lanjut usia), rumah sakit, klinik dan praktek mandiri yang berada di Kabupaten Bekasi. Daksa akan menggunakan peralatan laboratorium berteknologi tinggi dalam menjalankan operasional laboratorium.

1.4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan:

Menjadi Laboratorium Medik pilihan utama masyarakat.

Misi:

1. Menyelenggarakan pelayanan laboratorium yang bermutu dan terpercaya.
2. Menyediakan peralatan laboratorium dan uji diagnostik yang lengkap dan berteknologi tinggi agar menjadi laboratorium klinik rujukan.
3. Menyediakan tenaga ahli, dokter Spesialis Patologi Klinik dan dokter Spesialis Radiologi untuk menterjemahkan dan memberikan konsultasi hasil pemeriksaan kepada pelanggan.
4. Memiliki sumber daya manusia yang terampil, cepat, teliti dan ramah.
5. Meningkatkan kompetensi karyawan.
6. Menjalin dan menjaga kerjasama yang baik dengan mitra/jejaring kesehatan.
7. Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pelayanan kesehatan.

1.4.3 Logo Perusahaan

Logo Daksa Laboratorium Medik berbentuk lingkaran. Beberapa filosofi lingkaran, yang pertama adalah memberikan arah yang tepat. Daksa sebagai sebuah perusahaan baru menjadikan lingkaran sebagai identitas diri, akan berproses ke arah yang tepat agar menjadi sukses. Bentuk lingkaran yang bulat simbol dari konsentrasi serta fokus yang tinggi dalam mencapai tujuan. Makna konsentrasi dalam bentuk lingkaran tersebut menggambarkan sebuah harapan bahwa perusahaan atau merek Daksa dapat fokus meraih kesuksesan. Filosofi terakhir tentang bentuk lingkaran adalah sesuai dengan target pasar dari Daksa yaitu memiliki harapan jaringan kemitraan yang luas dengan sistem kekeluargaan dan persahabatan yang tak pernah putus, Daksa akan menjaga kerjasama yang baik dengan jejaring atau mitra di bidang kesehatan.

Dengan dominasi warna hijau dan kuning. Warna hijau diasosiasikan dengan nilai kesehatan dan kemakmuran, sesuai dengan bisnis Daksa di layanan kesehatan maka kami memilih warna hijau, Warna kuning dimaknai dengan curahan energi ke segala arah, kuning diasosiasikan

dengan warna yang mencerahkan atau warna yang memberi inspirasi, sesuai dengan harapan kami dimana nama Daksa akan dapat dikenal sebagai laboratorium Medik yang memberikan pencerahan di bidang kesehatan.



Daksa Laboratorium Medik
“Healthy Care and Quality for You ”

Gambar 1.5 Logo Perusahaan
(Sumber: Tim Penulis, 2023)