

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Pertanyaan Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Lingkup Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Jenis, Diagnosa dan Tindakan Pengobatan Kanker	13
2.1.2. Tinjauan Rumah Sakit Kanker	17
2.1.3. Panduan Pelayanan Kanker	19
2.1.4. Panduan Penanggulangan Kanker	20
2.1.5. Proses Penyampaian Nilai (<i>The Value Delivering Process</i>)	23
2.1.5.1. Tahap Penentuan Nilai	24
2.1.5.2. Tahap Penyediaan Nilai	24
2.1.5.3. Tahap Pengomunikasian Nilai	25
2.1.6. Matriks TOWS	26
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.2.1. Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit Kanker Filipina	28
2.2.2. Rencana Strategis Pengembangan Pusat Kanker Nasional	31
2.3. Kerangka Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Jenis dan Sumber Data	37
3.3. Metode Pengumpulan Data	37
3.4. Metode Analisis Data	41

3.4.1.	Analisis Proses Penyampaian Nilai (<i>The Value Delivering Process</i>)	41
3.4.2.	Analisis Matriks TOWS.....	43
3.5.	Profil Ciputra Hospital	44
3.5.1.	Perkembangan Ciputra Hospital CitraRaya	44
3.5.2.	Visi, Misi, dan Budaya Kerja.....	46
3.5.3.	Unit Pelayanan Kanker dan Fasilitas Penunjang Medis/Nonmedis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1.	Deskripsi Data	49
4.2.	Analisis Data Hasil Wawancara Informan Internal Ciputra Hospital	50
4.2.1.	Layanan, Keunggulan, dan Alur Pelayanan.....	50
4.2.2.	Fasilitas atau Layanan Medis.....	51
4.2.3.	Tenaga Medis.....	51
4.2.4.	Strategi Pemasaran.....	51
4.2.5.	Jumlah Kunjungan Pasien dan Tindakan Onkologi	52
4.2.6.	Isu Internal.....	55
4.2.7.	Isu Eksternal	56
4.3.	Analisis Data Hasil Wawancara Informan Pasien Rumah Sakit Pesaing.....	57
4.4.	Analisis Data Hasil Studi Literatur Rumah Sakit Pesaing	72
4.5.	Pembahasan dan Penelitian	76
4.5.1.	Proses Penentuan Nilai	76
4.5.1.1.	<i>Segmenting</i>	76
4.5.1.2.	<i>Targeting</i>	77
4.5.1.2.	<i>Positioning</i>	77
4.5.2.	Proses Penyediaan Nilai.....	79
4.5.2.1.	Pengembangan Produk Layanan Medis.....	79
4.5.2.2.	Pengembangan Operasional Pelayanan	80
4.5.2.3.	Pengembangan Pelayanan Kompetitif.....	81
4.5.2.4.	Keputusan Beli atau Kerjasama.....	82
4.5.2.5.	Penentuan Harga.....	82
4.5.2.6.	Pemilihan Distribusi	86
4.5.3.	Proses Pengkomunikasian Nilai.....	87
4.6.	Analisis Faktor Internal dan Eksternal	88
4.7.	Analisis Matriks TOWS	90
BAB V SIMPULAN		95
5.1.	Simpulan	95
5.2.	Implikasi.....	96
5.3.	Keterbatasan.....	97
5.4.	Saran	98
Daftar Pustaka.....		99
Lampiran		101
Lampiran A. Pedoman Wawancara Manajemen Ciputra Hospital.....		101
Lampiran B. Pedoman Wawancara Komunitas Penderita Kanker.....		110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kasus dan Biaya Katastropik Dlam Program JKN Tahun 2021	2
Tabel 1.2	Jumlah Penyakit Kanker Berdasarkan Diagnosis Menurut Provinsi	3
Tabel 2.1	Rumah Sakit Pelaksana Registrasi Kanker Nasional.....	18
Tabel 4.1	Nama Rumah Sakit Pilihan Narasumber Selaku Penderita Kanker.....	72
Tabel 4.2	Rumah Sakit Pelaksana Registrasi Kanker Nasional di DKI Jakarta	74
Tabel 4.3	Rumah Sakit Swasta Pelayanan Kanker Terpadu di DKI Jakarta	76
Tabel 4.4	Layanan Rumah Sakit Pesaing	77
Tabel 4.5	Tarif Rumah Sakit Swasta Pelayanan Kanker di Provinsi Banten.....	85
Tabel 4.6	Tarif Rumah Sakit Swasta Pelayanan Kanker Terpadu di DKI Jakarta	86
Tabel 4.7	Profil Rumah Sakit Pemerintah Pelayanan Kanker Terpadu di DKI Jakarta.....	86
Tabel 4.8	Profil Rumah Sakit Swasta Pelayanan Kanker Terpadu di DKI Jakarta	87
Tabel 4.9	Profil Rumah Sakit Pelayanan Radioterapi di DKI Jakarta	88
Tabel 4.10	Faktor Internal dan Eksternal	92
Tabel 4.11	Analisis Matriks TOWS	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pusat Layanan Radioterapi.....	6
Gambar 2.1	Rencana Aksi Nasional Penanggulangan Kanker Nasional.....	21
Gambar 2.2	Matriks TOWS.....	27
Gambar 2.2	Alur Penelitian.....	36
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Ciputra Hospital CitraRaya.....	48
Gambar 4.1	Grafik Jumlah Pasien Poliklinik Onkologi Kuartal II 2020–2022	54
Gambar 4.2	Grafik Jumlah Tindakan Onkologi Kuartal II 2020–2022	56
Gambar 4.3	Grafik Klasifikasi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.4	Grafik Klasifikasi Narasumber Berdasarkan Umur	60
Gambar 4.5	Grafik Klasifikasi Narasumber Berdasarkan Domisili	61
Gambar 4.6	Grafik Klasifikasi Narasumber Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Gambar 4.7	Grafik Klasifikasi Narasumber Berdasarkan Status Pekerjaan	62
Gambar 4.8	Grafik Pengetahuan Adanya Pelayanan Kanker Di Ciputra Hospital	63
Gambar 4.9	Grafik Pernah/ Tidak Berobat Jalan Di Pelayanan Kanker Ciputra Hospital	63
Gambar 4.10	Bersedia Atau Tidak Berobat Jalan Di Pelayanan Kanker Ciputra Hospital	64
Gambar 4.11	Grafik Kualitas Pelayanan Kanker Yang Diharapkan Oleh Para Narasumber	65
Gambar 4.12	Grafik Jenis Kelamin Narasumber Yang Berobat Jalan Ke Poliklinik Onkologi/ Kanker	66
Gambar 4.13	Grafik Umur Narasumber Yang Berobat Jalan Ke Poliklinik Kanker.....	67
Gambar 4.14	Grafik Domisili Narasumber Yang Berobat Jalan Ke Poliklinik Kanker	67
Gambar 4.15	Grafik Frekuensi Narasumber Berobat Jalan Ke Poliklinik Kanker Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4.16	Grafik Frekuensi Narasumber Berobat Jalan Ke Poliklinik Kanker Berdasarkan Jenis Umur.....	68
Gambar 4.17	Grafik Pilihan Jenis Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4.18	Grafik Pilihan Jenis Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Domisili.....	69
Gambar 4.19	Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Pilihan Fasilitas Kesehatan.....	70
Gambar 4.20	Grafik Nama Rumah Sakit Pilihan Narasumber Selaku Penderita Kanker	71
Gambar 4.21	Grafik Alasan Narasumber Memilih Rumah Sakit Pilihan.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Pedoman Wawancara Manajemen Ciputra Hospital	105
	Pedoman Wawancara Responden 1	106
	Pedoman Wawancara Responden 2	108
	Pedoman Wawancara Responden 3	111
Lampiran B	Pedoman Wawancara Komunitas Penderita Kanker.....	114
	Tabulasi Hasil Survei Penelitian.....	116