



ບົນນິຊຸງ ງຽບວິຊຸງ ການີ
PEMERINTAH PROVINSI BALI

ຂົນສົ່ງ ສາທາລະນະ

DINAS KESEHATAN

ກຸ່ມ ສາທາລະນະ ການີ ຍະດຸກ

RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

ຄະນະ ສາທາລະນະ ການີ ຍະດຸກ (ບົນນິຊຸງ) ການີ ຍະດຸກ (ບົນນິຊຸງ) ການີ ຍະດຸກ

JALAN ANGSOCA NOMOR 8, DENPASAR (80233), TELEPON (0361) 243350

Laman : www.rsmatabalimandara.baliprov.go.id, Pos-el : rsmbm@baliprov.go.id

JUDUL : PENGEMBANGAN LAYANAN WISATA MEDIS

KATEGORI 6 : LEADERSHIP AND MANAGEMENT

I. EXECUTIVE SUMMARY

RS Mata Bali Mandara berpeluang mengembangkan layanan wisata medis di bidang kesehatan mata. Tenaga kesehatan kompeten didukung sarana prasarana berteknologi modern merupakan nilai lebih untuk memberikan pelayanan paripurna berorientasikan mutu dan keselamatan pasien. Paket layanan medis diintegrasikan dengan layanan wisata bersama agen pariwisata meningkatkan nilai jual dari kedua paket tersebut.

Melalui inovasi ini, diharapkan masyarakat lebih memilih layanan kesehatan mata yang bermutu di negeri sendiri dan mengurangi kerugian negara akibat masyarakat yang berobat keluar negeri serta mengenalkan layanan RS Mata Bali Mandara kepada masyarakat luar sehingga mereka bisa mendapatkan perawatan mata yang berkualitas sambil berwisata dengan biaya terjangkau.

II. LATAR BELAKANG

Adapun latar belakang pengembangan layanan wisata medis di RS Mata Bali Mandara, yaitu :

1. Isu maraknya warga negara Indonesia lebih memilih pelayanan kesehatan di luar negeri padahal dari segi kompetensi tenaga medis dan tenaga profesional lainnya serta peralatan medis tidak kalah dengan fasilitas pelayanan di luar negeri. Demikian halnya RS Mata Bali Mandara didukung oleh tenaga dokter spesialis mata dengan kompetensi subspesialis serta peralatan diagnostik dan operatif yang modern dan canggih.

2. Lokasi RS mata Bali Mandara yang strategis di jantung kota Denpasar, hanya 30 menit dari Bandara Ngurah Rai, 15 menit dari KEK Sanur, 45 menit dari kawasan wisata Nusa Dua
3. Isu implementasi KRIS dan satu tarif JKN berpotensi menurunkan pendapatan rumah sakit sehingga rumah sakit harus mengembangkan entitas bisnis tanpa meninggalkan mutu dan keselamatan pasien
4. Untuk dapat mewujudkan layanan wisata medis secara paripurna, diperlukan peningkatan kompetensi bagi staf pendukung dan jaminan terhadap mutu layanan yang diberikan.

III. TUJUAN

Pengembangan layanan wisata medis RS Mata Bali Mandara bertujuan :

1. Mengidentifikasi dan menganalisa potensi diversifikasi layanan dalam penyusunan rencana bisnis strategis rumah sakit
2. Memperluas jangkauan informasi layanan RS Mata Bali Mandara kepada masyarakat baik dalam maupun luar negeri
3. Meningkatkan jumlah pasien baik domestik dan asing untuk memperoleh pelayanan kesehatan mata di RS Mata Bali Mandara
4. Peningkatan Pendapatan Daerah. Layanan wisata medis memberikan kontribusi positif pada daerah wisata, yaitu meningkatkan wisatawan yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan mata sambil berlibur di Bali
5. Peningkatan kualitas layanan kesehatan di RS Mata Bali Mandara
6. Peningkatan jumlah tenaga medis profesional dengan adanya tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit.

IV. LANGKAH-LANGKAH INOVASI

Untuk dapat mewujudkan pengembangan layanan wisata medis RS Mata Bali Mandara dilakukan beberapa proses yang dimulai dari tahun 2022 sampai dengan sekarang yaitu :

1. Perlu dilakukan studi kelayakan (*Feasibility Study*) dengan melakukan analisis SWOT.
2. Setelah identifikasi dan analisis kekuatan dan kelemahan selanjutnya dilakukan

Persiapan internal pengembangan Wisata Medis di RS Mata Bali Mandara berupa penyusunan Tim Pengelola Wisata Medis yang bertugas memenuhi seluruh sarana prasarana, pedoman dan spo yang dibutuhkan dalam pengembangan layanan ini

3. Penyusunan roadmap dan rencana strategis pengembangan layanan.
4. Peningkatan kompetensi staf dan profesional pemberi asuhan
5. Pemenuhan sarana dan prasarana di Paviliun ABMEC sebagai tempat layanan wisata medis yang terpisah dari gedung layanan reguler,
6. Melakukan analisa dan mitigasi resiko melalui *Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)*
7. Penyusunan alur layanan wisata medis mulai dari pre, intra hingga pasca hospital
8. Penyusunan SPO layanan
9. Penyusunan paket layanan medis yang akan dijual
10. Memperluas jejaring kemitraan baik dalam penyusunan paket wisata medis, pembiayaan maupun pemasaran
11. Pengajuan penetapan sebagai RS Wisata Medis ke Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
12. Mengikuti penilaian akreditasi internasional dalam hal ini yang dipilih adalah Akreditasi ACHS (*The Australian Council on Healthcare Standards*) dari Australia mengingat selama ini pasien asing yang diterima di RS Mata Bali Mandara sebagian besar berasal dari luar negeri
13. Selanjutnya melakukan *market penetration* melalui pemasaran baik melalui metode konvensional hingga digital melalui kunjungan kepada lembaga/ institusi yang berpotensi untuk menjadi mitra dalam mencari pasien, melalui pameran kesehatan dan wisata, melalui website dan media sosial yang dimiliki di RS Mata Bali Mandara. Melalui kegiatan ini diharapkan tidak hanya kunjungan pasien di Paviliun ABMEC yang semakin meningkat tapi juga pasien umum di poliklinik reguler
14. Melakukan proses monitoring dan evaluasi baik terhadap implementasi spo dan standar layanan untuk menjamin mutu layanan dan keselamatan pasien di rumah

sakit termasuk monitoring kunjungan pasien

15. Melakukan proses perbaikan secara terus menerus termasuk review spo bila diperlukan.

V. HASIL INOVASI

Ditengah isu kebijakan penerapan KRIS dan single tarif, dimana bagi RS Khusus Klas A, kebijakan ini berpotensi akan menurunkan pendapatan, pengembangan layanan wisata medis di RS Mata Bali Mandara merupakan salah satu peluang dalam mengembangkan entitas bisnis agar tidak hanya tergantung pada kunjungan pasien JKN. Melalui program dan kegiatan ini terdapat peningkatan kunjungan pasien di Paviliun ABMEC sebagai unit layanan rawat jalan VIP yang cukup signifikan.

Adapun kunjungan pasien pada Paviliun ABMEC dari sebelum inovasi (periode 2019-2021) dan saat inovasi mulai dijalankan (2022-2024) dapat dilihat sebagai berikut

KUNJUNGAN	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Paviliun Abmec	1.729	706	682	720	1.947	2.469
Lasik	1.531	981	1.450	1.990	2.351	2.141
Pasien Asing :	419	360	498	543	1.534	1.151
- Australia	61	53	62	95	127	184
- Amerika Serikat	71	48	74	54	142	150
- Rusia	11	23	60	52	175	169
- Jerman	43	48	68	34	45	53
- Perancis	37	23	14	39	77	105
- Belanda	47	13	7	23	72	73
- Italia	16	14	20	26	53	49
- Jepang	8	24	31	47	10	12
- Britania raya	16	6	12	20	54	115
- India	12	25	14	25	102	13
- Ukraina	8	13	11	30	101	34

- Kanada	8	4	8	5	48	14
- Swiss	7	-	4	11	42	17
- Argentina	1	2	18	11	35	9
- Belgia	6	9	4	2	26	4
- lainnya	67	55	91	69	434	150

Demikian juga dari sisi pendapatan rumah sakit, khususnya pada layanan paviliun ABMEC, terdapat peningkatan pendapatan yang cukup berarti, sebagaimana tampak pada tabel berikut :

PENDAPATAN/ TAHUN	2022	2023	2024
Pendapatan RS	Rp. 69.406.362.234	Rp. 86.053.305.409	Rp. 96.573.894.906
Pendapatan Paviliun ABMEC	Rp. 16.360.269.900	Rp. 21.386.974.865	Rp. 22.582.910.026

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kegiatan pemasaran rumah sakit sebagai bagian dari pengembangan layanan wisata medis cukup berperan menarik pasien untuk datang berobat ke RS Mata Bali Mandara sebagai pasien baik melalui cara bayar umum maupun dengan jaminan kesehatan lainnya. Baik melalui kunjungan reguler maupun melalui kunjungan paviliun.

Dan yang terakhir, sebagai bagian dari upaya pengembangan layanan ini terdapat peningkatan jumlah dokter yang mempunyai kompetensi tambahan, khususnya untuk layanan unggulan lasik dimana sebelumnya hanya terdapat 3 dokter spesialis mata dan 5 perawat dan refraksionis yang mempunyai kompetensi layanan LASIK sekarang menjadi 7 dokter spesialis mata dan 19 orang perawat dan refraksionis. Dan masih akan bertambah lagi untuk tahun-tahun mendatang.