

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

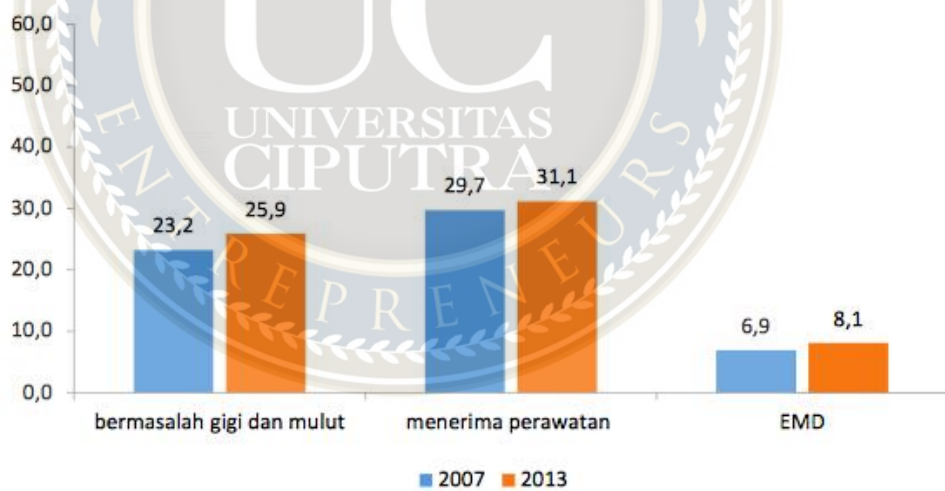
Penyakit gigi dan mulut masih menjadi problem kesehatan di Indonesia, namun pada umumnya masyarakat masih tidak mau berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan, baik itu puskesmas, Rumah Sakit maupun klinik kesehatan. Berdasarkan survei Yayasan Kesehatan Gigi Indonesia (2003) yang dilakukan pada anak-anak menunjukkan bahwa 70% anak-anak mengalami gigi berlubang dan gingivitis (peradangan gusi), pada orang dewasa ditemui sebanyak 73% yang mengalami gigi berlubang. Hasil riset Kesehatan Dasar tahun 2007, penduduk Indonesia sekitar 72,1% menderita gigi bermasalah, terutama gigi berlubang. Persentase penduduk yang mempunyai masalah gigi dan mulut menurut Riskedas (Riset Kesehatan Dasar) tahun 2007 dan 2013 meningkat dari 23,2% menjadi 25,9%. Dari penduduk yang mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut, persentase penduduk yang menerima perawatan medis gigi meningkat dari 29,7% tahun 2007 menjadi 31,1% pada tahun 2013.

Sama halnya dengan EMD (*Effective Medical Demand*) yang mendefinisikan sebagai persentase penduduk yang bermasalah dengan gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir dikali persentase penduduk yang menerima perawatan atau pengobatan gigi dari tenaga medis (dokter gigi spesialis, dokter gigi dan perawat gigi) meningkat dari tahun 2007 (6,9%) menjadi (8,1%) seperti tampak pada grafik 1.1.



Gambar 1.1 Proporsi penduduk semua umur yang bermasalah gigi dan mulut serta mendapat perawatan, dan EMD, Indonesia 2013

Menurut data dari Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) tahun 2013, prevalensi masalah gigi dan mulut adalah 25,9%, diantaranya sebanyak 14 provinsi mempunyai prevalensi masalah gigi dan mulut di atas angka nasional yaitu DKI Jakarta 29,1%, Jawa Barat 28%,



Gambar 1.2 Proporsi penduduk semua usia yang bermasalah gigi dan mulut, mendapatkan perawatan dan EMD di Indonesia Tahun 2007-2013

Yogyakarta 32,1%, Jawa Timur 27,2%, Kalimantan Selatan 36,1%, Sulawesi Utara 31,6%, Sulawesi Tengah 28,6%, Gorontalo 30,1%, Sulawesi Barat 32,2%, Maluku 27,2%, Maluku Utara 26,9%.

Sementara untuk wilayah Jawa Timur menurut data dari RISKESDAS 2013 memperlihatkan 93,5% masyarakat Jawa Timur sudah menyikat gigi dua kali sehari tetapi baru 1,5% berperilaku benar dalam menyikat gigi sesuai waktu yang dianjurkan pagi setelah sarapan dan malam sebelum tidur. Selain itu index gigi berlubang (DMF-T) Jawa Timur sebesar 5,5 berada di atas indeks DMF-T nasional sebesar 4,6. Propinsi Jawa Timur telah memiliki 4.004 dokter gigi (KKI:2012), dengan jumlah penduduk sekitar 37 juta jiwa (BPS:2010), maka rasio perbandingan dokter gigi di Jawa Timur adalah 1:9200. Berdasarkan Data dari Dinas Kesehatan Jawa Timur, Kota Surabaya memiliki sekitar 578 dokter gigi atau sekitar 14,4% dokter gigi Jawa Timur berdomisili di Surabaya. Dengan jumlah penduduk sekitar 3.110.187 maka kota Surabaya memiliki rasio perbandingan dokter gigi dan pasien sebesar 1:5.363. mengacu pada indikator Indonesia Sehat 2010, setiap dokter gigi diharapkan dapat melayani sekitar 10.000 pasien dengan demikian Jawa Timur telah memiliki cukup dokter gigi. Sayangnya dari 28,6% masyarakat Jawa Timur yang memiliki masalah gigi dan mulut baru 30,0% yang menerima pelayanan.

Rasio tersebut menyatakan masih kurangnya kebutuhan tenaga medis dokter gigi yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Jawa Timur pada umumnya dan di wilayah Surabaya pada khususnya. Kurangnya tenaga medis dokter gigi membuat peluang usaha dibidang jasa

elayanan kesehatan gigi dan mulut masih terbuka dan menjanjikan untuk dikembangkan.

Saat ini industri jasa pada bidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan tingginya kompetisi yang ada dan pertumbuhan yang cepat (Irfan, Ijaz, dan Farooq, 2012). Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit ataupun klinik gigi swasta yang berdiri. Rumah sakit dan klinik gigi swasta menyaring sebanyak-banyaknya konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan (Haryanto dan Olivia, 2009).

Pada umumnya saat mengunjungi klinik atau praktek dokter gigi pribadi, tidak disebutkan jenis/macam klinik gigi tersebut, karena klinik gigi yang dikunjungi merupakan klinik gigi umum yang melayani semua macam perawatan gigi dan mulut. Saat ini masyarakat ataupun pasien-pasien juga semakin pintar dalam memilih pelayanan kesehatan. Masyarakat lebih selektif dalam keputusan memilih menggunakan layanan kesehatan gigi dan mulut yang akan dituju. Masyarakat menengah atas cenderung memilih klinik gigi swasta yang dapat memberikan pelayanan plus dengan kualitas cukup bagus, kecepatan, dalam penanganan terhadap pasien, pelayanan yang ramah dan personal, serta keamanan. Terkadang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan klinik gigi pemerintah/BPJS masih dianggap kurang sehingga pasien enggan pergi berobat. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan orang enggan pergi berobat, diantaranya keraguan akan kemampuan dokter gigi untuk mendiagnosis dan mengobati masalah atau penyakit yang diderita pasien, fasilitas dan

teknologi yang digunakan kurang canggih dan modern, sistem penanganan yang lama, dan kurangnya keramahan atau keterampilan tenaga medis (Haryanto dan Olivia, 2009).

Klinik gigi berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 920/Menkes/Per/XII/1986 adalah sarana layanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan klinik gigi dilaksanakan oleh pemerintah dan swasta, dimana klinik swasta dapat berupa praktek berkelompok maupun perorangan. Klinik Doctor Smile Studio merupakan klinik swasta yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah Surabaya. Dalam memberikan pelayanannya melibatkan tenaga medis, tenaga paramedis, dan tenaga administrasi. Tenaga medis adalah dokter gigi maupun dokter gigi spesialis yang bertugas memberikan pelayanan/tindakan perawatan gigi kepada pasien serta memberi resep obat. Tenaga paramedis adalah perawat gigi yang bertugas membantu dokter gigi dalam melayani pasien serta mempersiapkan peralatan dan bahan yang dibutuhkan oleh dokter gigi maupun dokter gigi spesialis. Tenaga administrasi bertugas melayani pendaftaran, pembayaran, dan memberikan informasi kepada pasien.

Doctor Smile Studio dental klinik adalah klinik gigi swasta yang berdiri pada tahun 2012 yang berlokasi di Jl. Karangmenjangan no 145B. Dengan lokasi yang berada di pinggir jalan raya memudahkan pasien untuk menjangkau akses ke klinik. Dengan slogan "Where Smile is Everything" melakukan kegiatan usahanya dibidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik tindakan preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Doctor Smile

Studio (DSS) buka pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu mulai pukul 16.00-22.00 dengan 2 dokter gigi dan 1 dokter gigi Spesialis yang berpraktek secara bergantian. Klinik gigi Doctor Smile Studio mengalami peningkatan dalam 3 tahun terakhir, hal ini dilihat dari meningkatnya jumlah kunjungan pasien serta meningkatnya jumlah omzet dari klinik. Klinik gigi Doctor Smile Studio sedang berencana melakukan pengembangan bisnis dengan pembukaan cabang baru, sehingga nantinya akan lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam menangani kasus-kasus yang membutuhkan respon dan tindakan cepat serta pelayanan yang memuaskan. Beberapa alasan dilakukannya studi kelayakan antara lain :








1. Investasi yang ditanamkan biasanya dalam jumlah besar, sehingga diperlukan suatu kajian yang tepat untuk memastikan tidak terjadinya potensinya potensi kerugian serta untuk mengurangi risiko.
2. Kelangsungan usaha dilakukan dalam jangka panjang, investor selaku penanam modal berharap investasi yang ditanamkan tidak sia-sia.
3. Return investasi masa depan yang diharapkan oleh investor.
4. Potensi perkembangan klinik gigi Doctor Smile Studio sangat bagus, hal ini dilihat dari jumlah tenaga medis maupun paramedis yang bertambah, omzet dari klinik yang meningkat dalam 3 tahun terakhir.

Berikut adalah gambaran bisnis model kanvas dari klinik gigi Doctor Smile Studio yang meliputi :

- Value proposition
Memberikan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk menghilangkan atau mengurangi rasa nyeri
- Customer Segments
Karyawan perusahaan yang bekerja sama dengan asuransi dan pasien laki-laki maupun wanita dengan usia 12 tahun sampai dengan 65 tahun
- Channel
Media sosial seperti aplikasi chatting seperti BBM, Whatsapp, dan line
Dari mulut ke mulut dengan pasien menceritakan ke kerabat-kerabatnya
- Customers relationship
Harga terjangkau dengan peralatan terupdate
Promo paket perawatan
Konsultasi langsung dengan tim dokter
Free konsultasi
- Key activities
Jam buka praktek
Konsultasi via media sosial
Pembukuan klinik
Seminar dan pelatihan
Pengadaan bahan dan alat kedokteran gigi
- Key resources
Karyawan
Dokter gigi dan dokter gigi spesialis
Perawat
Alat kedokteran gigi
Gedung klinik
- Key partner, Dental supplier
Dental laboratorium
Laboratorium

- Cost structure
 - Maintenance bangunan klinik
 - Gaji dokter , perawat dan karyawan
 - Biaya bahan kedokteran gigi
 - biaya laboratorium gigi
- Revenue streams
 - Fee jasa perawatan gigi

The Business Model Canvas

<p>Key Partners</p>  <p>Dental supplier Dental lab Laboratorium</p>	<p>Key Activities</p>  <p>Jam buka praktek Konsultasi via media sosial Pembukuan klinik Seminar dan pelatihan Pengadaan bahan dan alat</p>	<p>Value Proposition</p>  <p>Jasa pelayanan gigi dan mulut untuk mengurangi dan menghilangkan n pain</p>	<p>Customer Relationships</p>  <p>Harga terjangkau Promo paket perawatan Konsultasi langsung baik via phone maupun media sosial Free konsultasi</p>	<p>Customer Segments</p>  <p>Karyawan perusahaan yg bekerja sama dengan asuransi Laki2/perempuan usia 12th sd 65th</p>
<p>Cost Structure</p>  <p>Maintanance bangunan klinik Gaji dokter dan karyawan Biaya bahan kedokteran gigi Biaya lab kedokteran gigi</p>	<p>Revenue Streams</p>  <p>Fee jasa perawatan gigi</p>			

Gambar 1.3 Bisnis mode kanvas dari Klinik Doctor Smile Studio

Pengembangan yang dimaksud pada penelitian ini adalah rencana dalam pembukaan cabang baru dari klinik gigi Doctor Smile Studio. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan klinik Doctor Smile Studio antara lain dari aspek hukum, aspek pasar dan pemasaran, aspek operasional, aspek sumber daya manusia (SDM), dan

aspek finansial. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul ***Studi kelayakan Bisnis Pengembangan Klinik Doctor Smile Studio (DSS) di Surabaya.***

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana kelayakan pengembangan pembukaan cabang klinik Doctor Smile Studio (DSS) ditinjau dari aspek hukum, aspek pasar dan pemasaran, aspek operasional, aspek sumber daya manusia (SDM), dan manajemen dan aspek finansial?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari studi kelayakan bisnis ini adalah untuk mengetahui layak atau tidaknya pengembangan pembukaan cabang bisnis klinik gigi dengan mempertimbangkan dari aspek hukum, aspek pasar dan pemasaran, aspek operasional, aspek Sumber Daya Manusia (SDM) dan manajemen, dan aspek finansial.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mengalikasi Ilmu yang di dapat selama perkuliahan berlangsung di Universitas Ciputra. Selain itu juga sebagai syarat kelulusan studi di Universitas Ciputra demi memperoleh gelar Magister Manajemen.

2. Bagi Pemilik Usaha

Sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan bisnis klinik gigi di Surabaya dilihat dari aspek hukum dan perijinan, aspek pasar dan pemasaran, aspek operasional, aspek manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), dan aspek finansial.

3. Bagi pembaca

Sebagai inspirasi bagi pembaca untuk menambah informasi dan pengetahuan dalam menentukan langkah bisnis serta aspek apa saja yang diperlukan untuk pengembangan bisnis sekaligus mengajak yang berminat untuk terjun ke dalam bisnis klinik gigi.

4. Bagi Universitas

Sebagai bahan pustaka dan referensi bagi penelitian mengenai kelayakan pengembangan bisnis klinik gigi di Surabaya.