

---

## ANALISIS KOMPARATIF SEBAGAI PENENTU SWOT PADA RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT BAITURRAHMAH PADANG

**Hanim Khalida Zia<sup>\*</sup>, Rima Semiarty<sup>\*\*</sup>, Ratni Prima Lita<sup>\*\*\*</sup>**

<sup>\*</sup>Rumah Sakit Gigi dan Mulut, Universitas Baiturrahmah)

<sup>\*\*</sup>Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, FK Universitas Andalas)

<sup>\*\*\*</sup>Bagian Master Manajemen, FE Universitas Andalas)

---

### KATA KUNCI

analisis SWOT, strategi pemasaran, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang

---

### ABSTRAK

Pada tahun 2017 pendapatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang meningkat 5,8% dan pada tahun 2018 pendapatan menurun sebanyak 23,5%. Situasi perkembangan zaman yang selalu berubah-ubah dapat menjadikan peluang peningkatan usaha atau bahkan menjadi ancaman bagi rumah sakit. Salah satu upaya untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat bagi rumah sakit adalah dengan analisis SWOT. Analisis SWOT dapat dimulai dengan memahami *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan) pada aspek internal serta mengenali *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman) yang terkandung dalam lingkungan eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis komparatif sebagai penentu SWOT pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang. Jenis penelitian adalah kualitatif. Informan terdiri dari Pemilik, Direktur, Wakil Direktur, Karyawan, Mahasiswa, Pasien dan Masyarakat yang tinggal di sekitar Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utamanya yaitu memiliki izin operasional RSGM. Kelemahan utamanya yaitu belum terakreditasi. Peluang utamanya yaitu perkembangan teknologi yang semakin maju. Sedangkan, ancaman utamanya yaitu media sosial sehingga promosi pesaing lebih gencar.

---

### KEYWORDS

SWOT analysis, marketing strategy, Baiturrahmah Padang Dental Hospital

---

### ABSTRACT

*In 2017 Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah (RSGM) Padang revenue increased by 5.8%, and in 2018 the revenue decreased by 23.5%. The changing situation of the times can increase the opportunity to develop the business or on the contrary can become a threat to the hospital. One of the efforts to find out the right marketing strategy for hospitals is with SWOT analysis. SWOT analysis can be started by understanding strengths and weaknesses at the internal aspects and recognizing opportunities and threats contained in the external environment. This study aimed to know the results of comparative analysis as the determining SWOT in RSGM Baiturrahmah Padang. This research is a qualitative study. The participants are the owner, director, deputy directors, employees, students, patients and the surrounding residents of the area of RSGM Baiturrahmah Padang. The results showed that the main strength of the hospital is having RSGM operational permits while the main weakness is that it has not been accredited yet. The main opportunity is the advance development of technology. Meanwhile, the main threat is the social media that can facilitate the more intense promotion from competitors.*

---

## PENDAHULUAN

Pendapatan RSGM Baiturrahmah Padang pada tahun 2016 yaitu sebesar Rp. 782.526.500. Pada tahun 2017 pendapatan meningkat 5,8% yaitu menjadi sebesar Rp. 827.656.100. Sedangkan, pada tahun 2018 pendapatan mengalami penurunan 23,5% yaitu menjadi sebesar Rp. 633.129.850.

Situasi perkembangan zaman yang selalu berubah-ubah dapat menjadikan peluang peningkatan usaha atau bahkan menjadi ancaman bagi rumah sakit. Salah satu upaya untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat bagi rumah sakit adalah dengan analisis SWOT. Analisis SWOT dapat digunakan untuk menyebarkan strategi yang dikembangkan dalam rangka untuk menjadi sukses di lingkungan global di masa depan<sup>1</sup>.

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis komparatif sebagai penentu SWOT pada RSGM Baiturrahmah Padang.

---

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini dilakukan di RSGM Baiturrahmah Padang pada bulan Juli-November 2018. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan informan. Data sekunder didapatkan dari sumber tertulis berupa studi dokumen yang

ada di RSGM Baiturrahmah Padang. Teknik pengumpulan data yaitu *observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi dan focus group discussion*<sup>2</sup>.

Total jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 19 orang yang terdiri dari: pemilik, direktur, wakil direktur sebanyak 2 orang, karyawan sebanyak 1 orang, mahasiswa sebanyak 1 orang, pasien sebanyak 3 orang dan masyarakat yang tinggal di sekitar RSGM Baiturrahmah Padang sebanyak 10 orang.

Analisa data dilakukan dengan Analisis Komparatif. Analisis ini dilakukan dengan cara membandingkan 2 faktor yang berbeda dalam satu kategori yang sama berdasarkan tingkat kepentingan bagi pengembangan RSGM Baiturrahmah Padang. Dalam menentukan bobot setiap variabel digunakan skala 1, 2 dan 3 dalam pengisian kolom dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1 = Jika faktor horizontal kurang penting dibandingkan faktor vertikal.
- 2 = Jika faktor horizontal sama penting dibandingkan faktor vertikal.
- 3 = Jika faktor horizontal lebih penting dibandingkan faktor vertikal.

## HASIL

### 1. Analisis Komparatif RSGM Baiturrahmah Padang

#### a. Kekuatan

Analisis komparatif kekuatan dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.** Analisis Komparatif Kekuatan RSGM Baiturrahmah Padang

Kekuatan	Memiliki semua spesialis di bidang kedokteran gigi	Memiliki sarana dan prasarana yang memadai	Menyediakan pelayanan oleh drg dan drg spesialis	Memiliki izin operasional RSGM	Menjadi tempat rujukan	TOTAL
Memiliki semua spesialis di bidang kedokteran gigi		2	2	2	2	8
Memiliki sarana dan prasarana yang memadai	2		2	1	3	8
Menyediakan pelayanan oleh drg dan drg spesialis	2	2		1	3	8
Memiliki izin operasional RSGM	3	3	3		3	12
Menjadi tempat Rujukan	2	1	1	1		5

Segala hal yang dibutuhkan pada kondisi yang sifatnya internal RSGM Baiturrahmah Padang agar pelayanan kesehatan gigi dan mulut berjalan maksimal merupakan kekuatan bagi RSGM Baiturrahmah Padang. Adapun kekuatan utama RSGM Baiturrahmah Padang adalah memiliki izin operasional RSGM. Selanjutnya diikuti oleh

memiliki semua spesialis di bidang kedokteran gigi, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, menyediakan pelayanan oleh drg dan drg spesialis dan terakhir yaitu menjadi tempat rujukan.

**b. Kelemahan**

Analisis komparatif kelemahan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2.** Analisis Komparatif Kelemahan RSGM Baiturrahmah Padang

Kelemahan	Lokasi tidak di tengah kota	Belum terakreditasi	Jadwal dan tarif dokter belum sesuai	Kurangnya promosi	TOTAL
Lokasi tidak di tengah kota		1	1	1	3
Belum Terakreditasi	3		2	3	8
Jadwal dan tarif dokter belum sesuai	3	2		3	8
Kurangnya Promosi	3	1	1		5

Kekurangan pada kondisi internal RSGM Baiturrahmah Padang, akibatnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut belum maksimal terlaksana merupakan kelemahan bagi RSGM Baiturrahmah Padang. Adapun kelemahan utama RSGM Baiturrahmah Padang adalah belum terakreditasi dan

jadwal dan tarif dokter belum sesuai. Selanjutnya diikuti oleh kurangnya promosi dan lokasi tidak di tengah kota.

**c. Peluang**

Analisis komparatif peluang dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3.** Analisis Komparatif Peluang RSGM Baiturrahmah Padang

Peluang	Promosi dari pasien ( <i>Word of Mouth</i> )	Kerja sama dengan instansi di bidang kesehatan	Perkembangan teknologi yang semakin maju	Kepercayaan dari instansi yang telah bekerja sama	TOTAL
Promosi dari pasien ( <i>Word of Mouth</i> )		2	2	2	6
Kerja sama dengan instansi di bidang kesehatan	2		1	1	4
Perkembangan teknologi yang semakin maju	2	3		2	7
Kepercayaan dari instansi yang telah bekerja sama	2	3	2		7

Faktor-faktor lingkungan luar yang positif, yang dapat dan mampu mengarahkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM Baiturrahmah Padang menuju tujuannya merupakan peluang bagi RSGM Baiturrahmah Padang. Adapun peluang utama RSGM Baiturrahmah Padang adalah perkembangan teknologi yang semakin maju

dan kepercayaan dari instansi yang telah bekerja sama. Selanjutnya diikuti oleh promosi dari pasien (*Word of Mouth*) dan kerja sama dengan instansi di bidang kesehatan.

#### d. Ancaman

Analisis komparatif ancaman dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4.** Analisis Komparatif Ancaman RSGM Baiturrahmah Padang

Ancaman	RSGM pesaing di Padang	Ahli/tukang gigi yang semakin berani berpraktek	Media sosial sehingga promosi pesaing lebih gencar	TOTAL
RSGM pesaing di Padang		2	1	3
Ahli/tukang gigi yang semakin berani berpraktek	2		1	3
Media sosial sehingga promosi pesaing lebih gencar	2	3		5

Faktor-faktor lingkungan luar yang mampu menghambat pergerakan RSGM Baiturrahmah Padang merupakan ancaman bagi RSGM Baiturrahmah Padang. Adapun ancaman utama RSGM Baiturrahmah Padang adalah media sosial sehingga promosi pesaing lebih gencar. Selanjutnya diikuti oleh RSGM pesaing di Padang dan ahli/tukang gigi yang semakin berani berpraktek.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tujuan khusus penelitian dan temuan di lapangan, berikut ini disampaikan pembahasan sebagai berikut:

### 1. Kekuatan RSGM Baiturrahmah Padang

1. Memiliki semua spesialis di bidang kedokteran gigi

RSGM Baiturrahmah Padang telah memiliki 7 bidang spesialisistik kedokteran

gigi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pasien bisa mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang sesuai dengan kebutuhan perawatannya. Berdasarkan bauran pemasaran kekuatan ini termasuk ke dalam kategori orang.

Kelengkapan tenaga medis ini mengacu kepada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/Menkes/Per/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pasal 11 Ayat (1) RSGM harus mempunyai tenaga yang meliputi: Tenaga medis kedokteran gigi: Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis yang meliputi: Bedah Mulut, Meratakan Gigi (Orthodonti), Penguat Gigi (Konservasi), Gigi Tiruan (Prosthodonti), Kedokteran Gigi Anak (Pedodonti), Penyangga Gigi (Periodonti) dan Penyakit Mulut<sup>3</sup>.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai

RSGM Baiturrahmah Padang memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan Mulut. Berdasarkan bauran pemasaran kekuatan ini termasuk ke dalam kategori bukti fisik.

Menurut Soemarsono (2002) sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau kegiatan

sebagai contoh perlengkapan praktek alat-alat ukur dalam pembelajaran pengukuran<sup>4</sup>.

3. Menyediakan pelayanan oleh drg dan drg spesialis

RSGM Baiturrahmah Padang selain menjadi tempat bagi Mahasiswa Pendidikan Profesi Kedokteran Gigi menyelesaikan Pendidikan Profesinya, juga memiliki Pelayanan Non Pendidikan. Pasien dapat menerima Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut oleh Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis. Berdasarkan bauran pemasaran kekuatan ini termasuk ke dalam kategori produk.

RSGM Baiturrahmah Padang harus selalu berpedoman kepada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/Menkes/Per/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pasal 29 Ayat (1) RSGM Non Pendidikan harus terakreditasi untuk minimal 7 pelayanan spesialisik utama. Peraturan tersebut menuntut RSGM Baiturrahmah Padang untuk segera memenuhinya demi kelancaran Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang diberikannya<sup>3</sup>.

4. Memiliki izin operasional RSGM

RSGM Baiturrahmah Padang telah memiliki izin operasional penyelenggaraan rumah sakit khusus kelas B.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/Menkes/Per/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pasal 21 Ayat (1) Penyelenggaraan RSGM harus mendapat izin dari Dinas Kesehatan Propinsi. Ayat (2) Izin

sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi izin mendirikan dan penyelenggaraan. Pasal 23 Ayat (1) Izin penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang lagi<sup>3</sup>.

RSGM Baiturrahmah Padang dapat mencontoh RSGM Universitas Airlangga (UNAIR) Surabaya. RSGM UNAIR memperoleh izin operasional tetap pada tanggal 1 Desember 2016 lalu dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Ketika menunggu izin, RSGM UNAIR menyiapkan diri untuk menjadi tempat rujukan. Sebagai rumah sakit khusus yang harus memiliki fasilitas-fasilitas pendukung, seperti rawat inap, rawat jalan, UGD dan sebagainya sudah tersedia. Tanpa kelengkapan itu, izin operasional tidak akan bisa dikeluarkan. RSGM UNAIR siap melayani pasien 24 jam.

#### 5. Menjadi tempat rujukan

RSGM Baiturrahmah Padang telah banyak mendapatkan rujukan dari dokter gigi daerah yang meminta dokter gigi spesialisnya untuk melanjutkan perawatan kepada pasien mereka.

Rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggungjawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik vertical dalam arti dari satu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata sarana pelayanan kesehatan lainnya, maupun horizontal dalam arti antara strata sarana pelayanan kesehatan yang sama<sup>5</sup>.

## 2. Kelemahan RSGM Baiturrahmah Padang

### 1. Lokasi tidak di tengah kota

Walaupun berada di zona aman tsunami, RSGM Baiturrahmah Padang tidak terletak di tengah Kota Padang sehingga pasien-pasien membutuhkan waktu untuk dapat mengunjungi RSGM Baiturrahmah Padang. Berdasarkan bauran pemasaran kelemahan ini termasuk ke dalam kategori tempat.

### 2. Belum terakreditasi

RSGM Baiturrahmah Padang masih dalam proses akreditasi. Direktur RSGM Baiturrahmah Padang telah langsung menyerahkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan akreditasi RSGM. Namun sampai saat ini belum ada kelanjutan dan perkembangan dari proses akreditasi tersebut. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk proses akreditasi masih belum lengkap.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/Menkes/Per/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pasal 1 Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan: Akreditasi adalah pengakuan yang diberikan oleh pemerintah atau badan akreditasi yang berwenang kepada rumah sakit gigi dan mulut yang telah memenuhi standar pelayanan yang ditentukan. Pasal 28 Ayat (1) Akreditasi RSGM dilakukan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Ayat (2) Akreditasi RSGM dilaksanakan pada RSGM yang mempunyai izin penyelenggaraan yang masih berlaku.

Ayat (3) Akreditasi sebagai RSGM Pendidikan dilakukan melalui Komisi Akreditasi Rumah Sakit yang bersifat independen. Ayat (4) Pelaksanaan akreditasi RSGM ditetapkan lebih lanjut oleh Menteri<sup>3</sup>. RSGM Baiturrahmah Padang jauh tertinggal jika dibandingkan dengan RSGM Universitas Airlangga (UNAIR) Surabaya. RSGM UNAIR akhirnya mendapatkan “Akreditasi Paripurna” dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Ada 15 kualifikasi untuk mencapai tingkat akreditasi tersebut. Manfaat dari akreditasi tersebut adalah RSGM UNAIR memiliki bukti bahwa dapat beroperasi dengan aman dan sesuai dengan standar nasional.

3. Jadwal dan tarif dokter belum sesuai  
Walaupun sudah memiliki Dokter Gigi Spesialis yang lengkap di bidangnya, RSGM Baiturrahmah Padang masih memiliki kendala dalam pengaturan jadwal Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis tersebut. Hal ini disebabkan karena Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis tersebut merangkap sekaligus menjadi dosen di FKG Universitas Baiturrahmah dan RSGM Baiturrahmah Padang, sehingga mahasiswa dan pasien harus bersabar menunggu. Selain itu, dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada pasien, penentuan tarif dokter belum dibicarakan bersama. RSGM Baiturrahmah Padang sendiri telah banyak mendapatkan rujukan oleh Dokter Gigi Daerah dan alumni FKG Universitas Baiturrahmah dan RSGM Baiturrahmah Padang.

Struktur Organisasi RSGM Baiturrahmah Padang, belum berjalan sebagaimana semestinya. Hal ini juga disebabkan karena beban Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis yang memiliki tugas menjadi seorang dosen cukup berat. Seorang dosen dituntut untuk melakukan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengembangan serta Pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan bauran pemasaran kelemahan ini termasuk ke dalam kategori harga.

Produktivitas seorang dokter gigi atau dokter gigi spesialis dalam pelayanan non pendidikan di RSGM Baiturrahmah Padang adalah mengerjakan sekitar 3 sampai 4 orang pasien dalam sehari. Hal ini disebabkan adanya standar kualitas pekerjaan yang harus dijaga. Jam kerja di RSGM Baiturrahmah yang berkisar antara 4 sampai 6 jam dalam sehari belum dipotong jam istirahat dan tenaga seorang dokter gigi atau dokter gigi spesialis pun ada batasnya. Selain itu, sebagai seorang dosen yang harus mengajar mahasiswanya, dokter gigi dan dokter gigi spesialis tersebut juga harus melakukan tri dharma perguruan tinggi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen Pasal 30 Ayat (1) Dosen memiliki kebebasan untuk berserikat dalam organisasi profesi atau organisasi profesi keilmuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ayat (2) Kebebasan untuk berserikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak

mengganggu pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang menjadi tanggungjawab keprofesionalan<sup>6</sup>.

#### 4. Kurangnya promosi

Sama halnya dengan kerja sama di atas, RSGM Baiturrahmah Padang juga belum bisa melakukan promosi dengan maksimal.

Hal ini disebabkan karena akreditasi yang masih dalam proses dan kurangnya kerja sama dengan pihak ketiga seperti asuransi dan BPJS menjadi kendala untuk mempromosikan RSGM Baiturrahmah Padang sendiri. Apalagi sekarang ini pasien cenderung lebih memilih untuk berobat menggunakan asuransi dan BPJS.

RSGM Baiturrahmah Padang belum memiliki bagian pemasaran sendiri, sehingga kegiatan pemasaran sekarang menjadi tanggung jawab manajemen RSGM Baiturrahmah Padang. Berdasarkan bauran pemasaran kelemahan ini termasuk ke dalam kategori promosi.

Pemasaran (*marketing*) merupakan sebuah konsep ilmu dalam strategi bisnis yang bertujuan untuk mencapai kepuasan berkelanjutan bagi stakeholder (pelanggan, karyawan dan pemegang saham). Sebagai ilmu, *marketing* merupakan ilmu pengetahuan yang objektif yang diperoleh dengan penggunaan instrumen-instrumen tertentu untuk mengukur kinerja dari aktivitas bisnis dalam membentuk, mengembangkan, mengarahkan pertukaran yang saling menguntungkan dalam jangka panjang antara produsen dan konsumen atau

pemakai. Sebagai strategi bisnis, *marketing* merupakan tindakan penyesuaian suatu organisasi yang berorientasi pasar dalam menghadapi kenyataan bisnis dalam lingkungan mikro maupun lingkungan makro yang terus berubah<sup>7</sup>.

Penelitian Moh. Amin Nugroho (2015) mengenai analisis SWOT pada RSUD Saras Husada Purworejo kelemahannya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga membuat produk baru belum banyak diketahui oleh masyarakat. Masyarakat masih sangat awam dengan istilah-istilah kesehatan yang digunakan oleh RSUD Saras Husada Purworejo. Sebagai contoh adanya pelayanan yang tergolong baru, yaitu adanya poli psikologi, poli saraf dan poli ortopedi pada RSUD Saras Husada Purworejo yang belum banyak diketahui oleh masyarakat<sup>8</sup>.

### 3. Peluang RSGM Baiturrahmah Padang

#### 1. Promosi dari pasien (*Word of Mouth*)

Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang baik akan menimbulkan loyalitas pasien kepada RSGM Baiturrahmah Padang. Oleh karena itu, RSGM Baiturrahmah Padang harus senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan bauran pemasaran peluang ini termasuk ke dalam kategori promosi.

Keadaan ini sejalan dengan penelitian Moh. Amin Nugroho (2015) mengenai analisis SWOT pada RSUD Saras Husada Purworejo peluangnya pangsa pasar yang masih baik. Di Purworejo persaingan antar rumah sakit



masih belum terlihat. Oleh karena itu RSUD Saras Husada harus mampu mengambil peluang tersebut<sup>8</sup>.

## 2. Kerja sama dengan instansi di bidang kesehatan

RSGM Baiturrahmah Padang belum bisa melakukan banyak kerja sama dengan pihak ketiga seperti asuransi dan BPJS. Hal ini disebabkan karena terbentur dengan akreditasi yang belum selesai. Namun, untuk kerja sama dengan pihak-pihak yang tidak membutuhkan akreditasi sudah terjalin.

Menurut Abdulsyani, kerjasama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing.

Hasil penelitian Moh. Amin Nugroho (2015) mengenai analisis SWOT pada RSUD Saras Husada Purworejo, kerja sama termasuk salah satu peluangnya. Selama ini RSUD Saras Husada telah menjalin kerja sama kepada instansi-instansi yang ada di Kabupaten Purworejo. Sebagai contoh RSUD Saras Husada menjalin kerja sama dengan Yonif 412/R/6/2 Kostrad dalam hal pelayanan kesehatan terhadap para anggota Yonif 412/R/6/2 Kostrad<sup>8</sup>.

## 3. Perkembangan teknologi yang semakin maju

Teknologi yang semakin berkembang menuntut RSGM Baiturrahmah Padang untuk terus mengikuti tren terbaru, sehingga dapat mempertahankan kedudukannya di

pasaran dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang diberikan kepada pasien.

## 4. Kepercayaan dari instansi yang telah bekerja sama

Kepercayaan yang telah diberikan oleh pasien dan pihak ketiga yang bekerja sama dengan RSGM Baiturrahmah Padang harus selalu dijaga untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan mempertahankan hubungan kerja sama yang baik yang sudah terjalin.

Secara umum baik bagi industri jasa maupun manufaktur, dasar dari hubungan jangka panjang dengan konsumen ada pada kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Kepercayaan merupakan sari dari kompleksitas hubungan antar manusia. Konsep ini mewakili komponen hubungan kualitas yang berpusat pada masa depan. Kepercayaan dapat dikatakan eksis ketika ada kerelaan konsumen untuk bersandar sepenuhnya pada perilaku perusahaan dimasa depan<sup>9</sup>.

## 4. Ancaman RSGM Baiturrahmah Padang

### 1. RSGM pesaing di Padang

Berdirinya RSGM lain menjadi salah satu ancaman bagi RSGM Baiturrahmah Padang. Jika pesaing senantiasa membenahi diri dan memiliki keunggulan yang lebih dari RSGM Baiturrahmah Padang, bisa saja pasien akan berpikir panjang sebelum memilih RSGM untuk mendapatkan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulutnya.

Keadaan ini sejalan dengan penelitian Moh. Amin Nugroho (2015) mengenai analisis SWOT pada RSUD Saras Husada Purworejo ancamannya adalah rumah sakit lain yang telah berdiri maupun yang baru akan berdiri di Kabupaten Purworejo. Oleh karena itu, maka RSUD Saras Husada harus terus melakukan antisipasi dan evaluasi serta menetapkan strategi pemasaran yang tepat agar keberadaannya mendapat posisi di hati masyarakat<sup>8</sup>.

2. Ahli/tukang gigi yang semakin berani berpraktek

Munculnya tukang gigi yang semakin banyak menyebabkan banyak pasien lebih memilih berobat dengan tukang gigi dikarenakan tarif yang mereka berikan lebih murah dari pada dokter gigi. Tentu saja para tukang gigi bisa memberikan tarif yang lebih murah dikarenakan bahan dan alat yang mereka gunakan tidak sesuai dengan standar yang harus dipenuhi oleh seorang dokter gigi. Dengan tidak adanya ilmu kedokteran gigi yang dimiliki oleh tukang gigi menyebabkan mereka melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan kaidah ilmu kedokteran gigi dan kesehatan sehingga dapat membahayakan masyarakat.

3. Media sosial sehingga promosi pesaing lebih gencar

Media sosial yang tidak lagi dapat dipisahkan dari kehidupan kita dewasa ini, dapat menjadi suatu ancaman jika RSGM Baiturrahmah Padang kurang memperhatikan

kualitas dan kemajuannya sehingga berita yang belum tentu kebenarannya bisa langsung tersebar dan diketahui oleh masyarakat.

Internet dapat dikatakan sebagai media baru yang mempunyai banyak keunggulan dibanding media lama, seperti: telegraf, faksimili dan lainnya. Menurut Feldman dalam (Flew 2005: 101), media baru mudah dimanipulasi. Hal ini sering kali mendapat tanggapan negatif dan menjadi perdebatan, karena media baru memungkinkan setiap orang untuk memanipulasi dan mengubah berbagai data dan informasi dengan bebas<sup>10</sup>.

---

## SIMPULAN

Hasil analisis komparatif sebagai penentu SWOT menyebutkan bahwa RSGM Baiturrahmah Padang memiliki beberapa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Adapun kekuatan, utamanya yaitu memiliki izin operasional RSGM. Kelemahan utamanya yaitu belum terakreditasi. Peluang utamanya yaitu perkembangan teknologi yang semakin maju. Sedangkan, ancaman utamanya yaitu berdirinya RSGM lain dan gencarnya media sosial.

---

## DAFTAR PUSTAKA

1. Aslan I, Cinar O, Ozen U. Developing Strategies for the Future of Healthcare in Turkey by Benchmarking and SWOT Analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2014;150:230-240.
2. Satori D, Komariah A. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta; 2010.

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Jakarta.
4. Soemarsono. Akuntansi Suatu Pengantar. Jakarta: Salemba Empat. 2002.
5. Trihono. ARRIMES Manajemen Puskesmas. Jakarta: CV. Sagung Seto. 2005:8-84.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen.
7. Hasan, A. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS. 2013.
8. Nugroho, M.A. Analisis SWOT pada RSUD Saras Husada Purworejo. Tugas Akhir. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2015.
9. Bruhn, M. Relationship Marketing: Management of Customer Relationships, Prentice Hall, England. 2003.
10. Flew, T. New Media: An Introduction (2nd. Edition). New York: Oxford University Press. 2005.