

## Executive Summary

The World Health Organization (WHO) states that the longer the patient is in the hospital, the higher the probability of him getting an infection. Therefore, patients should not linger long in the hospital. But in fact, from our observations to several hospitals, one of them is Fatmawati General Hospital, describing the opposite situation. The issue that can be raised from problems at this hospital is the problem of queues that accumulate causing patients to have to wait a long time at the hospital. A new issue arose in early 2020, the COVID-19 pandemic, which resulted in increased concern for patients seeking treatment at the hospital. This has an impact on declining hospital revenues.

Some hospitals have implemented certain queuing systems, such as whatsapp registration is implemented by the Mother and Child Hospital Asih, but patients still have to wait according to their time of arrival and often require more time than the estimated time given by the hospital. So the patient does not know the certainty of the estimated waiting time. Patients are also confronted with queues in hospitals that are not comfortable. Meanwhile, according to Ahmad Rudi, the Account Manager of PT. Halik Selindo Alpha, one of the problems experienced by the International Hospital, Telogorejo Hospital in Semarang, is that the service and administration system is not well integrated. After observing several hospitals such as Hermina Hospital, Dr. Cipto Mangunkusumo, Telogorejo Hospital, Siloam Hospital, PIK Hospital, Fatmawati Hospital, and Eka Hospital have no integrated digital queue service systems in real time.

Based on interviews with several hospitals, we got confirmation that the hospital needed a queue problem solution to be digitized so that it did not add the workload of medical personnel or the number of manpower to overcome the problem. While based on the data, states that the number of demand and supply have a gap, where supply is lower than demand, so there is business potential that we can use. Hence, we are here to provide solutions to hospitals through SKIPO, which is software that helps manage and simplify queues, especially for outpatients, and helps hospitals in digitizing patient medical records.

In addition to completing solutions, the value offered is to increase patient satisfaction with the ease and convenience to queue through patient mobile apps. It can also increase the competitive advantage of the hospital. In addition, in terms of the patients we surveyed, patients were interested in queuing applications which enable patients to queue anywhere and anytime. In result, this business has the potential to be accepted by society.

With SKIPO, patients know clearly the estimation of waiting / queuing for treatment without having to be present to wait in the hospital waiting room.

Thus, this mobile application provides a solution to the problems experienced by patients, namely the inconvenience of information asymmetry estimates of the time patients have to wait. The solution can be a value offered by SKIPO. The magnitude of the business potential, if implemented, can be calculated with the assumption that there are 50 to 100 hospitals that are willing to buy with a monthly subscription system that has a price of Rp 2,547,000 to Rp 9,000,000.

Potential is measured with a minimum income of Rp. 254,700,000 per month and a maximum of Rp. 900,000,000 from the hospital subscription fee. In addition, there is the potential to benefit from the costs charged to patients for each treatment, ranging from Rp 700 to Rp 1,200 or in other words a minimum income of Rp 420,000,000 per month to Rp 720,000,000 per month. So that the minimum overall potential income is a minimum of 445,470,000 to Rp1,620,000,000 per month. When observed with the development of the industry data since 2012 until now, it indicated an increase in the number of hospitals in Indonesia by 5.2%, from 2083 hospitals to 2820 hospitals or slightly higher than the GDP growth rate in Indonesia in 2019 which is 5.02%. This shows that the need for health services in Indonesia is very high which will also enlarge the business potential. It has been projected that this business will be able to grow and develop 30% with the right business strategy implemented by the marketing, operational, human resources and financial divisions.

The potential income can be obtained only by investing capital of Rp 7,500,000,000, which is invested once in the five years running. The dividend amount to be distributed according to our policy is 50% in the second year and 70% for the following next year. This dividend can be distributed because it has been projected that this business is able to have a payback period in four years, with a positive NPV value of Rp **10.834.527.534** and high IRR of 37,49%.

## Ringkasan Eksekutif

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa semakin lama waktu pasien berada di Rumah Sakit (RS), semakin tinggi kemungkinan ia terkena infeksi. Oleh karena itu sebaiknya pasien tidak berlama-lama mengantri di RS. Namun pada kenyataannya dari hasil observasi kami ke beberapa Rumah Sakit, salah satunya RSUP Fatmawati, menggambarkan keadaan yang sebaliknya. Isu yang dapat diangkat dari permasalahan di Rumah Sakit ini adalah permasalahan antrian yang menumpuk menyebabkan pasien harus menunggu lama di Rumah Sakit. Isu baru muncul pada awal tahun 2020 yaitu pandemi COVID-19 yang mengakibatkan meningkatnya kekhawatiran pasien yang ingin berobat ke Rumah Sakit. Hal tersebut berdampak pada pendapatan Rumah Sakit yang menurun.

Beberapa RS telah menerapkan sistem antrian tertentu, misalnya pendaftaran melalui *whatsapp* yang diterapkan oleh RS Ibu dan Anak Asih namun pasien tetap harus menunggu sesuai dengan waktu kedatangan mereka dan sering kali memerlukan waktu lebih lama daripada estimasi waktu yang diberikan RS. Sehingga pasien tidak mengetahui kepastian estimasi waktu menunggu. Pasien juga dihadapkan dengan antrian di RS yang kurang nyaman. Sementara itu, menurut Ahmad Rudi, *Account Manager* PT. Halik Selindo Alpha, salah satu masalah yang dialami RS bertaraf Internasional yaitu RS Telogorejo di Semarang adalah sistem layanan dan administrasi belum terintegrasi dengan baik. Setelah melakukan observasi ke beberapa RS seperti RS Hermina, RS Dr. Cipto Mangunkusumo, RS Telogorejo, RS Siloam, RS PIK, RS Fatmawati, dan Eka Hospital belum terdapat sistem layanan antrian digital yang terintegrasi secara *real time*.

Berdasarkan Wawancara dengan sejumlah Rumah Sakit, kami mendapatkan konfirmasi bahwa Rumah Sakit membutuhkan solusi masalah antrian untuk dapat didigitalisasi sehingga tidak menambahkan *workload* tenaga medis maupun jumlah *manpower* untuk mengatasi masalah tersebut. Sedangkan berdasarkan data menyatakan bahwa jumlah permintaan dan penawaran memiliki gap, dimana penawaran lebih rendah daripada permintaan, sehingga terdapat potensi bisnis yang dapat kami manfaatkan. Maka dari itu kami hadir untuk memberikan solusi kepada Rumah Sakit melalui SKIPO yaitu *software* yang membantu mengatur dan menyederhanakan antrian khususnya untuk rawat jalan, dan membantu RS dalam mendigitalisasi rekam medis pasien.

Selain menyelesaikan solusi, *value* yang ditawarkan adalah meningkatkan kepuasan pasien dengan adanya kemudahan dan kenyamanan untuk mengantri melalui *mobile apps* pasien. Hal tersebut juga dapat meningkatkan *competitive advantage* RS. Selain itu dari sisi pasien yang kami survei menyatakan bahwa, pasien tertarik dengan aplikasi antrian untuk

dapat mengantri dimanapun dan kapanpun. Sehingga bisnis ini memiliki potensi untuk diterima oleh masyarakat. Dengan SKIPO, pasien mengetahui secara jelas estimasi untuk menunggu/antri untuk berobat tanpa harus hadir untuk menunggu di ruang tunggu RS.

Aplikasi ini memberikan solusi terhadap masalah yang dialami pasien yaitu adanya ketidaknyamanan terhadap *information asymmetry* estimasi waktu pasien harus menunggu. Solusi tersebut dapat menjadi nilai (*value*) yang ditawarkan SKIPO. Besaran potensi bisnis jika dijalankan, dapat dihitung dengan asumsi bahwa terdapat 50 hingga 100 RS yang bersedia membeli dengan sistem berlangganan tiap bulannya yang memiliki harga dari Rp 2.547.000 hingga Rp 9.000.000. Potensi diukur dengan pendapatan minimal sebesar Rp 254.700.000 per bulan dan maksimal Rp 900.000.000 dari biaya berlangganan RS.

Selain itu terdapat potensi mendapatkan keuntungan dari biaya yang dikenakan kepada pasien setiap berobat yaitu kisaran Rp 700 hingga Rp 1.200 atau dengan kata lain minimal pendapatan sebesar Rp 420.000.000 per bulan hingga Rp 720.000.000 per bulan. Sehingga minimal keseluruhan potensi pendapatan adalah minimal 445.470.000 hingga Rp1.620.000.000 per bulan. Jika dilihat dengan perkembangan industrinya dapat dilihat dari data sejak tahun 2012 sampai dengan saat ini terdapat peningkatan jumlah RS di Indonesia sebesar 5.2% yaitu dari 2083 RS menjadi 2820 RS atau sedikit lebih tinggi dari *growth rate* GDP di Indonesia tahun 2019 yaitu 5,02%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan kesehatan di Indonesia sangat tinggi yang juga akan memperbesar potensi bisnis ini. Telah diproyeksikan bahwa bisnis ini mampu bertumbuh dan berkembang secara keseluruhan 30% dengan strategi bisnis yang tepat yang dijalankan oleh divisi pemasaran, operasional, sumber daya manusia dan juga keuangan.

Potensi pendapatan tersebut dapat diperoleh hanya dengan menanamkan modal sebesar Rp 7.500.000.000, yang ditanamkan sekali dalam lima tahun berjalan. Besaran dividen yang akan dibagikan menurut kebijakan adalah sebesar 50% di tahun kedua dan 70% pada tahun berikutnya. Dividen tersebut dapat dibagikan dikarenakan telah diproyeksikan bahwa bisnis ini mampu memiliki payback period dalam empat tahun, dengan nilai NPV positif sebesar **Rp 10.834.527.534** dan memiliki nilai IRR yang tinggi yaitu sebesar **37,49%**.