

## DAFTAR PUSTAKA

- A Adyanthaya, N Sreelakshmi, S Ismail, 2017, Barriers to dental care for children with special needs: General dentists' perception in Kerala, India, - Journal of Indian, journals.lww.com
- A Alfaraj, HS Halawany, MT Al-Hinai, AH Al-Badr, M Alalshaikh, KS Al-Khalifa, 2021, Barriers to dental care in individuals with special healthcare needs in qatif, saudi arabia: a caregiver's perspective, , Patient Preference and Adherence, Taylor & Francis.
- Access to dental services for children with special health care needs: A pilot study at the dental department of BC Children's Hospital, N Vertel, RL Harrison, KM Campbell - J Can Dent Assoc, 2017 - jcda.ca
- Arifiya, Putri Tsabita Nurza, et al., (2024) Analisis Strategi Pemasaran Klinik X Berdasarkan Metode SWOT., Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri 5.1: 29-35.
- B Gaffar, J Alhumaid, M Alhareky, F Alonaizan, K Almas, 2020, Dental facilities during the new corona outbreak: a SWOT analysis, Risk management and healthcare policy, 2020, Taylor & Francis.
- Booms, B. and Bitner, M. J. "Marketing Strategies and Organizational Structures for Service Firms" in James H. Donnelly and William R. George, (eds), Marketing of Services, Chicago: American Marketing Association, 47-51.
- CT Wulandari, (2023) Proposed Business Improvement after Pandemic: A Case Study of Grand 8 Dental Care, H Wandebori - European Journal of Business and ..., - ejbmr.org
- David, Fred R. (2011). Strategic Management: Concepts and Cases. 13th ed. Pearson Education.
- Eriska Riyanti. (2022). Pelayanan Kesehatan Gigi Anak dan Individu Berkebutuhan Khusus Perlu Dioptimalkan. Orasi Ilmiah. Universitas Padjadjaran. Bandung.
- F Zulyani, (2019), Analisis SWOT Tentang Strategi Pemasaran Dalam Upaya Menentukan Posisi Klinik Gigi Margonda Depok Tahun 2019, - Informatika Kedokteran: Jurnal Ilmiah, - ejournal.gunadarma.ac.id
- Flippo, Edwin B. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 10. Jakarta: Erlangga.
- Gitman, Lawrence J., dan Chad J. Zutter. (2018). Principles of Managerial Finance. Edisi 14. New York: Pearson Education, Inc
- Glenn, et al., (2022), Caregivers' Perspectives on Transitioning Dental Care for Adolescents with Special Healthcare Needs—A Cross-Sectional Study., Canares, , International Journal of Dentistry 2022.
- Hidayati, Iik Yani Hidayati, (2019), Clinic-Q medical and dental development business strategy with sustainable development perspective. - IPB University, Bogor

- Hunger, J. David, dan Wheelen, Thomas L. 2012. *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*. Edisi 13. New York: Pearson Education, Inc.
- Husnan, Suad, dan Enny Pudjiastuti. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Edisi 12. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Indah Titien, (2012), *Peran Dokter Gigi dalam Tumbuh Kembang Anak Berkebutuhan Khusus*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
- Irawan Soeharto. 2000. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lain*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- J Erwin, M Paisi, S Neill, L Burns, I Vassallo... - *Health ...*, 2022, Factors influencing oral health behaviours, access and delivery of dental care for autistic children and adolescents: A mixed-methods systematic review, - *Wiley Online Library*.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Edisi 15. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- L Krishnan, K Iyer, PDM Kumar, 2020, Barriers to utilisation of dental care services among children with special needs: a systematic review, - *Indian Journal of Dental ...*, journals.lww.com
- Leedy, Paul D. 1980. *Principles of Research: Methods of Inquiry and Measurement*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Liputan6. (2023). *Jumlah Anak Berkebutuhan Khusus Terus Bertambah tapi Hanya 12 Persen yang Sekolah Formal*. Liputan6.com. Jakarta. (Diakses tanggal 13 Oktober 2023 pukul 13:13 PST)
- M Satish, K Iyer, K Lakshmi, S Neha, 2019, Awareness and approaches in treating patients with special needs among dental practitioners of Chennai City: A pilot study, *Journal of Indian ...*, 2019 - journals.lww.com
- MA Hendaus, D Shaltout, D Yasrab, 2020, Parental perception of a dental home for children with special needs, ... - ... *Health, Medicine and ...*, Taylor & Francis
- Mulianto, E, (2017) *Pengembangan Strategi Promosi Klinik Gigi Joy Dental Seturan*, etd.repository.ugm.ac.id
- Paul, R. 2008. *Critical Thinking: Tools for Taking Charge of Your Own Learning*. 4th ed. Boston: Pearson Education.
- Pearce, J. A., dan Robinson, R. B. 2003. *Strategic Management: Concepts and Cases*. Edisi 10. Boston: McGraw-Hill Education.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: Free Press.
- Regiani, Cassyta, 2021, *Perancangan Strategi Pemasaran (Positioning) Keunikan Jasa Layanan Dalam Penciptaan Nilai Pelanggan (Studi Kasus Pada Klinik Smiley Dental Care Bandung)*, Diss. Universitas Pasundan.
- Robbins, Stephen P., dan Terry R. Judge. (2013). *Perilaku Organisasi*. Edisi 15. Jakarta: Salemba Empat.

- S Gezzari, DS Kodrat, 2017, Study of Business Feasibility of Gezzari Dental Clinic in East Jakarta, [dspace.uc.ac.id](http://dspace.uc.ac.id)
- S Puspitorini, (2018), Strategi Pengembangan Usaha Klinik Pratama” Bangun Medika” Dan Apotik” Bangun Medika” Semarang Berdasar Analisis SWOT. [repository.unika.ac.id](http://repository.unika.ac.id)
- Thompson, Arthur A., Jr., and A. J. Strickland III. (2017). Strategic Management: Concepts and Cases: A Competitive Advantage Approach. 19th ed. Pearson Education.
- Tjiptono, Fandy. (2018). Strategi Pemasaran. Edisi 11. Yogyakarta: Andi Offset.
- V Ningrum, WC Wang, HE Liao, A Bakar, YH Shih, 2020, A special needs dentistry study of institutionalized individuals with intellectual disability in West Sumatra Indonesia, - Scientific Reports, [nature.com](http://nature.com)
- Wikipedia. (2023). Anak Berkebutuhan Khusus. [Wikipedia.org](http://Wikipedia.org). Bahasa Indonesia. (Diakses tanggal 28 Oktober 2023 pukul 13:13 PST)
- Yosua, Albert, and Ni Luh Putu Eka Putri Andayani, (2022), Strategi Survival Klinik Yoga Darma, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management) 25.01.

## LAMPIRAN

Lampiran I

### PERTANYAAN WAWANCARA (ANALISIS PESTEL)

TANGGAL : Februari 2024

NARASUMBER :

JABATAN : DOKTER

---

- a. Jelaskan faktor eksternal dari sisi politik yang dapat mempengaruhi pengembangan klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus?
- b. Jelaskan faktor eksternal dari sisi ekonomi yang dapat mempengaruhi pengembangan klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus?
- c. Jelaskan faktor eksternal dari sisi sosial yang dapat mempengaruhi pengembangan klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus?
- d. Jelaskan faktor eksternal dari sisi teknologi yang dapat mempengaruhi pengembangan klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus?
- e. Jelaskan faktor eksternal dari sisi lingkungan yang dapat mempengaruhi pengembangan klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus?
- f. Jelaskan faktor eksternal dari sisi hukum yang dapat mempengaruhi pengembangan klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus?

## Lampiran 2.

### KUESIONER PENILAIAN DAN PEMBOBOTAN EVALUASI FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL PADA STRATEGI BISNIS PENGEMBANGAN KLINIK GIGI RAMAH ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS DI KOTA MAKASSAR

#### Deskripsi

Kuesioner ini dirancang untuk mengukur penilaian dan pembobotan faktor-faktor untuk menghitung nilai Evaluasi Faktor Internal (IFE) dan Evaluasi Faktor Eksternal (EFE). Hasilnya akan digunakan sebagai dasar untuk pembuatan Matriks Internal-Eksternal (IE), yang akan digunakan untuk mengetahui posisi Klinik Gigi Ramah Anak Berkebutuhan Khusus baik internal maupun eksternal perusahaan, serta untuk memilih strategi untuk direkomendasikan.

#### Biodata Responden

Nama: .....

Jabatan: .....

## PENILAIAN EVALUASI FAKTOR INTERNAL Petunjuk

### Pengisian

Berikut ini terdapat tabel yang berisi faktor internal perusahaan yang telah diidentifikasi. Untuk menunjukkan tingkat kepentingan atau peringkat dari faktor tersebut, pilih angka yang tersedia di kotak yang tersedia pada tabel-tabel di bawah ini.

Keterangan                      Pilihan  
Jawaban:

Pembobotan:

| Nilai | Keterangan   |
|-------|--|
| 1     | Faktor internal tidak penting untuk kesuksesan perusahaan  |
| 2     | Faktor internal cukup penting untuk kesuksesan perusahaan  |
| 3     | Faktor internal penting untuk kesuksesan perusahaan        |
| 4     | Faktor internal sangat penting untuk kesuksesan perusahaan |

Rating:

| Nilai | Keterangan                             |
|-------|--|
| 1     | Kelemahan yang memiliki pengaruh besar |
| 2     | Kelemahan yang memiliki pengaruh kecil |
| 3     | Kekuatan yang memiliki pengaruh kecil  |
| 4     | Kekuatan yang memiliki pengaruh besar  |

### Contoh pengisian

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| S1 | Klinik mau merawat anak berkebutuhan khusus | 4 | 4 |
|----|---|---|---|

Keterangan: Faktor S1 merupakan faktor internal yang sangat penting untuk kesuksesan klinik dan memiliki pengaruh besar terhadap klinik.

|    |                   |   |   |
|----|-------------------|---|---|
| W1 | Modal usaha kecil | 1 | 2 |
|----|-------------------|---|---|

Keterangan: Faktor W1 merupakan faktor internal yang tidak penting untuk kesuksesan klinik dan memiliki pengaruh kecil terhadap klinik.

Berilah penilaian tingkat kepentingan pada kotak yang tersedia dengan memberi angka 1-4 dan rating dengan memberi angka 3 atau 4 pada kotak faktor kekuatan dan angka 1 atau 2 pada kotak faktor kelemahan.

| Faktor Internal |  | Tingkat<br>Kepentingan | Rating |
|-----------------|--|------------------------|--------|
| Kekuatan        |  |                        |        |
| S1              | Klinik mau merawat anak berkebutuhan khusus  |                        |        |
| S2              | Terdapat dokter yang berpengalaman menangani orang dengan kebutuhan medis khusus   |                        |        |
| S3              | Lokasi strategis di daerah padat penduduk yang sedang mengalami pembangunan kawasan  |                        |        |
| S4              | Klinik telah memberikan layanan yang luas jangkauannya   |                        |        |
| S5              | Klinik telah menerapkan jam reservasi sehingga pasien tidak perlu menunggu atau antri  |                        |        |
| S6              | Tenaga medis ikut terlibat dalam kegiatan bakti sosial dengan organisasi non profit yang mewadahi orang tua anak berkebutuhan khusus |                        |        |
| S7              | Tenaga medis ikut aktif memberikan sosialisasi kepada orang tua mengenai perawatan gigi anak berkebutuhan khusus                     |                        |        |
| S8              | Harga jasa yang diberikan kompetitif   |                        |        |
| S9              | Jumlah pasien meningkat  |                        |        |
| S10             | Otonomi keuangan   |                        |        |
| Kelemahan       |  |                        |        |
| W1              | Modal usaha kecil  |                        |        |
| W2              | Biaya pengembangan klinik gigi sangat tinggi tinggi  |                        |        |
| W3              | Pendapatan yang diterima klinik masih fluktuatif   |                        |        |
| W4              | Promosi produk layanan masih terbatas  |                        |        |
| W5              | Fasilitas klinik belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan anak berkebutuhan khusus  |                        |        |
| W6              | Perawat maupun tenaga non medis, masih memerlukan pengembangan kapasitas melalui pelatihan atau bimbingan                            |                        |        |
| W7              | Klinik belum memiliki manajemen pengadaan alat dan bahan yang efektif  |                        |        |

## PENILAIAN EVALUASI FAKTOR EKSTERNAL

### Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat tabel yang berisi faktor eksternal perusahaan yang telah diidentifikasi. Untuk menunjukkan tingkat kepentingan atau peringkat dari faktor tersebut, pilih angka yang tersedia di kotak yang tersedia pada tabel-tabel di bawah ini.

Keterangan Pilihan Jawaban:

Pembobotan:

| Nilai | Keterangan  |
|-------|---|
| 1     | Faktor eksternal tidak penting untuk kesuksesan perusahaan  |
| 2     | Faktor eksternal cukup penting untuk kesuksesan perusahaan  |
| 3     | Faktor eksternal penting untuk kesuksesan perusahaan        |
| 4     | Faktor eksternal sangat penting untuk kesuksesan perusahaan |

Rating:

| Nilai | Keterangan                                    |
|-------|---|
| 1     | Respon perusahaan terhadap faktor lemah       |
| 2     | Respon perusahaan terhadap faktor sedang      |
| 3     | Respon perusahaan terhadap faktor baik        |
| 4     | Respon perusahaan terhadap faktor sangat baik |

### Contoh pengisian

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| O1 | Kebutuhan yang tinggi atas klinik gigi khususnya yang ramah anak berkebutuhan khusus; | 4 | 2 |
|----|---|---|---|

Keterangan: O1 merupakan Faktor eksternal yang sangat penting untuk kesuksesan perusahaan dan Respon strategi perusahaan terhadap faktor O1 sedang.

Berilah angka 1-4 pada penilaian tingkat kepentingan dan rating pada faktor- faktor eksternal pada kotak yang tersedia.

| Faktor Eksternal |   | Tingkat<br>Kepentingan | Rating |
|------------------|---|------------------------|--------|
| Peluang          |   |                        |        |
| O1               | Kebutuhan yang tinggi atas klinik gigi khususnya yang ramah anak berkebutuhan khusus;   |                        |        |
| O2               | Klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus merupakan potensi bisnis yang cukup besar;   |                        |        |
| O3               | Biaya perawatan gigi dan mulut untuk anak berkebutuhan khusus lebih tinggi dibandingkan dengan pasien normal  |                        |        |
| O4               | Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan sipil non profit atau lembaga yang ingin menyalurkan dana tanggung jawab sosial (CSR).   |                        |        |
| O5               | Layanan kesehatan yang memberikan perawatan gigi dan mulut kepada anak berkebutuhan khusus masih terbatas;  |                        |        |
| O6               | Teknologi yang berkembang pesat memberikan kemudahan aksesibilitas perawatan gigi dan mulut termasuk untuk anak berkebutuhan khusus;                                      |                        |        |
| O7               | Pengembangan layanan online;  |                        |        |
| O8               | Tenaga kesehatan yang mau menerima dan memberikan perawatan untuk anak berkebutuhan khusus masih jarang.  |                        |        |
| O9               | Saat ini pemerintah mendukung penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan kesehatan yang setara antara pasien normal dengan pasien penyandang disabilitas.                 |                        |        |
| Ancaman          |   |                        |        |
| T1               | Masih ada stigma dan diskriminasi terhadap anak berkebutuhan khusus;  |                        |        |
| T2               | Kurangnya sosialisasi, sehingga masih terdapat banyak orang tua yang memiliki anak berkebutuhan khusus belum memahami pentingnya perawatan gigi anak berkebutuhan khusus; |                        |        |
| T3               | Kurangnya regulasi dan kebijakan yang spesifik serta panduan teknis yang detail tentang klinik gigi ramah anak berkebutuhan khusus  |                        |        |
| T4               | Persaingan Klinik Gigi semakin ketat  |                        |        |

