

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU MEDAN MENGUNAKAN SWOT

Priscilia Ade Syahna

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif di sektor kesehatan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi pengembangan pelayanan rumah sakit adalah melalui analisis SWOT yang mengkaji faktor internal dan eksternal organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan pelayanan di Rumah sakit TK II putri hijau medan dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT sehingga dapat diketahui posisi strategis rumah sakit serta arah strategi pengembangan pelayanan yang tepat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan tenaga kesehatan, serta dokumentasi terkait kondisi organisasi rumah sakit. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan matriks SWOT untuk mengidentifikasi faktor kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang mempengaruhi pengembangan pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah sakit TK II putri hijau medan memiliki beberapa kekuatan utama, antara lain reputasi institusi yang telah dikenal masyarakat, ketersediaan tenaga medis yang kompeten, sistem manajemen yang cukup terstruktur, serta fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai. Di sisi lain, terdapat beberapa kelemahan yang masih perlu diperbaiki, seperti optimalisasi sistem informasi pelayanan yang belum maksimal, peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang belum merata, serta koordinasi antarunit pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Dari sisi eksternal, peluang yang dapat dimanfaatkan antara lain meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkualitas, perkembangan teknologi medis, serta dukungan kebijakan pemerintah melalui sistem jaminan kesehatan nasional. Sementara itu, ancaman yang dihadapi antara lain meningkatnya persaingan antar rumah sakit, perubahan regulasi, serta meningkatnya ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis matriks SWOT, posisi strategis Rumah sakit TK II putri hijau medan berada pada kuadran growth oriented strategy, yang menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki kekuatan internal yang cukup besar untuk memanfaatkan peluang eksternal yang ada. Oleh karena itu, strategi yang direkomendasikan adalah strategi pertumbuhan yang menekankan pada pengembangan layanan unggulan

berbasis kompetensi tenaga medis, peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi, penguatan sistem manajemen internal, serta peningkatan kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing rumah sakit.

Kesimpulannya, Rumah sakit TK II putri hijau medan memiliki potensi yang kuat untuk mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan melalui strategi pertumbuhan yang memanfaatkan kekuatan internal dan peluang eksternal. Implementasi strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, memperkuat posisi kompetitif rumah sakit, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Strategi Pengembangan, Pelayanan Rumah Sakit, Analisis SWOT, Kualitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

ANALYSIS OF HOSPITAL SERVICE DEVELOPMENT STRATEGIES AT PUTRI HIJAU MEDAN HOSPITAL USING SWOT ANALYSIS

Priscilia Ade Syahna

Master of Public Health Study Program

Hospitals as healthcare service institutions are required to continuously improve the quality of their services in order to face increasingly competitive conditions in the healthcare sector. One approach that can be used to formulate hospital service development strategies is the SWOT analysis, which examines both internal and external organizational factors. This study aims to analyze the service development strategy of Putri Hijau Medan Hospital using a SWOT analysis approach in order to determine the hospital's strategic position and formulate appropriate service development strategies.

This research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, in-depth interviews with hospital management and healthcare personnel, as well as documentation related to the organizational conditions of the hospital. The collected data were then analyzed using a SWOT matrix to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats that influence the development of hospital services.

The results of the study indicate that Putri Hijau Medan Hospital has several key strengths, including a well-established institutional reputation, the availability of competent medical personnel, a relatively structured management system, and adequate healthcare service facilities. On the other hand, several weaknesses were identified, such as the suboptimal utilization of service information systems, uneven improvement in human resource competencies, and the need to strengthen coordination among service units. From an external perspective, opportunities include the increasing public demand for high-quality healthcare services, advancements in medical technology, and supportive government policies through the national health insurance system. Meanwhile, threats faced by the hospital include increasing competition among hospitals, regulatory changes, and rising patient expectations regarding service quality.

Based on the SWOT matrix analysis, the strategic position of Putri Hijau Medan Hospital is in the growth-oriented strategy quadrant, indicating that the hospital possesses strong internal capabilities to take advantage of available external opportunities. Therefore, the recommended strategy is a growth strategy that emphasizes the development of superior services based on the competencies of medical specialists, improvement of service quality through the utilization of information technology, strengthening of internal management systems, and enhancement of patient satisfaction as part of efforts to increase the hospital's competitiveness.

In conclusion, Putri Hijau Medan Hospital has strong potential to improve the quality of healthcare services through growth strategies that leverage internal strengths and external opportunities. The implementation of these strategies is expected to enhance healthcare service quality, strengthen the hospital's competitive position, and increase public trust in the services provided.

Keywords: Development Strategy, Hospital Services, SWOT Analysis, Healthcare Service Quality.

