

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan jumlah rumah sakit di industri pelayanan kesehatan terus meningkat. Pertumbuhan industri pelayanan kesehatan semakin bertambah dari jumlah penduduk Indonesia dan kebijakan BPJS kepada seluruh masyarakat Indonesia. Lainnya, kondisi mata uang rupiah yang tidak stabil, keterlambatan pembayaran dana kesehatan oleh BPJS, dan kemampuan SDM RSUD X kurang unggul berakibat menjadi hambatan. RSUD X membuat strategi bisnis dengan tujuan utama adalah meningkatkan kelas RSUD X menjadi kelas C.

Terdapat tiga tahap dalam memformulasi strategi, yakni *input stage*, *matching stage*, dan *decision stage*. Tahap masukan dilakukan dengan alat bantu, yakni matriks EFE dan IFE. Tahap pencocokan menggunakan alat bantu matriks IE dan matriks SWOT. Tahap keputusan menggunakan alat QSPM untuk menentukan strategi yang paling menarik diterapkan oleh rumah sakit. Metode yang digunakan penelitian ini deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dimana kuantitatif untuk memfasilitasi kualitatif. Pengambilan sampel penelitian dengan cara metode *purposive sampling* dengan jumlah narasumber sebanyak sembilan orang. Uji penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan *member check* kepada 9 narasumber.

Hasil penelitian tahap masukan mendapatkan skor matriks EFE sebesar 2,746 dan matriks IFE sebesar 2,242, sehingga posisi RSUD X dalam tahap pencocokan matriks IE berada pada kuadran V, yaitu strategi ditahan dan dijaga dan matriks SWOT mendapatkan empat strategi alternatif. Tahap keputusan QSPM RSUD X mendapatkan strategi pengembangan produk.

Strategi rekomendasi bagi RSUD X agar bisnis bertahan dan dijaga dalam industri pelayanan kesehatan adalah melakukan peningkatan kualitas layanan di semua unit pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Saran kepada RSUD X adalah menambah SDM medis dan meningkatkan kualitas layanan pada SDM medis dan non medis serta meningkatkan tingkat kelulusan akreditasi dari PERDANA menjadi PARIPURNA.

Kata Kunci : *EFE, IE, IFE, Industri pelayanan kesehatan, SWOT, QSPM.*