



Manajemen Strategis Rumah Sakit Berbasis Analisis SWOT untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan

Putu Prayoga Tantra^{1*}, Arie Piet Yeuwun², Purwadhi³, Yani Restiani Widjaja⁴

¹⁻⁴ Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia
prayogatantra87@gmail.com¹, aypiet08@gmail.com², purwadhi@ars.ac.id³, yani.yrw@ars.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: prayogatantra87@gmail.com

Abstract. Increasing competition among hospitals, rising demands for service quality, and changes in healthcare regulations and financing systems require hospitals to implement effective strategic management. One strategic approach widely discussed in the literature is Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT) analysis. This article aims to examine hospital strategic management based on SWOT analysis as a conceptual framework for improving service quality. The research employs a library research method with a descriptive-analytical approach. Data were obtained from relevant scientific literature, including textbooks, national and international journal articles, and official documents related to strategic management, hospital management, SWOT analysis, and healthcare service quality. Data analysis was conducted through identification, comparison, and synthesis of key concepts and theoretical perspectives. The results indicate that SWOT-based strategic management provides a systematic framework for understanding internal and external conditions of hospitals and supports the formulation of strategic directions oriented toward service quality improvement. The study concludes that SWOT analysis is conceptually relevant as a strategic management tool for hospitals in designing adaptive and sustainable service quality improvement strategies.

Keywords: Healthcare Service Quality; Hospital; Service Quality; Strategic Management; SWOT Analysis.

Abstrak. Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, meningkatnya tuntutan mutu pelayanan, serta perubahan regulasi dan sistem pembiayaan kesehatan menuntut rumah sakit untuk menerapkan manajemen strategis yang efektif. Salah satu pendekatan strategis yang banyak dibahas dalam literatur adalah analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats (SWOT). Artikel ini bertujuan untuk mengkaji manajemen strategis rumah sakit berbasis analisis SWOT sebagai kerangka konseptual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif-analitis. Data diperoleh dari berbagai sumber literatur ilmiah, meliputi buku teks, artikel jurnal nasional dan internasional, serta dokumen resmi yang relevan dengan manajemen strategis, manajemen rumah sakit, analisis SWOT, dan kualitas pelayanan kesehatan. Analisis data dilakukan melalui proses identifikasi, perbandingan, dan sintesis konsep-konsep serta pandangan teoretis. Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen strategis berbasis analisis SWOT memberikan kerangka sistematis dalam memahami kondisi internal dan eksternal rumah sakit serta mendukung perumusan arah strategi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Artikel ini menyimpulkan bahwa analisis SWOT secara konseptual relevan digunakan sebagai dasar penguatan manajemen strategis rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Analisis SWOT; Kualitas Layanan; Kualitas Pelayanan Kesehatan; Manajemen Strategis; Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi strategis dalam sistem kesehatan nasional, baik sebagai penyedia layanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitative (Nurdianna, (2017)). Keberadaan rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis, tetapi juga menjamin mutu, keselamatan pasien, serta kepuasan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit dihadapkan pada tuntutan kinerja yang semakin tinggi dan kompleks. Kondisi ini menempatkan rumah sakit sebagai organisasi yang harus dikelola

secara profesional dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (Ruriyansi, 2024).

Dalam praktiknya, rumah sakit menghadapi berbagai tantangan strategis yang bersumber dari lingkungan internal maupun eksternal. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta pembiayaan sering kali menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang optimal (Sari & Fauzi, 2025). Di sisi lain, persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan semakin ketat, baik antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Selain itu, perubahan regulasi, perkembangan teknologi kesehatan, serta dinamika sistem pembiayaan kesehatan menuntut rumah sakit untuk mampu beradaptasi secara cepat dan tepat agar tetap bertahan dan berkembang (Muharani et al., 2025).

Menghadapi kondisi tersebut, penerapan manajemen strategi menjadi aspek penting dalam pengelolaan rumah sakit. Manajemen strategi berfungsi sebagai proses terencana yang mencakup perumusan tujuan jangka panjang, penetapan kebijakan, serta pengambilan keputusan strategis dengan mempertimbangkan kondisi organisasi secara menyeluruh. Melalui manajemen strategi yang efektif, rumah sakit dapat menyelaraskan sumber daya internal dengan tuntutan lingkungan eksternal, sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi sekaligus menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam manajemen strategi adalah analisis SWOT, yang meliputi identifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) internal, serta peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) eksternal. Analisis SWOT memberikan gambaran posisi strategis organisasi secara komprehensif dan sistematis. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, rumah sakit dapat mengembangkan strategi yang memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada, sekaligus mengantisipasi kelemahan dan ancaman yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi (WHO, 2020; Anggreani, 2021).

Penerapan manajemen strategi rumah sakit berbasis analisis SWOT diharapkan mampu menjadi landasan dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Strategi yang dirancang berdasarkan analisis SWOT memungkinkan rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi operasional, mutu pelayanan, serta daya saing organisasi. Oleh karena itu, kajian mengenai manajemen strategi rumah sakit berbasis analisis SWOT menjadi penting untuk memahami bagaimana pendekatan tersebut dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berkesinambungan.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Strategi

Manajemen strategi dapat dipahami sebagai suatu proses terpadu yang mencakup serangkaian pilihan dan tindakan manajerial yang diarahkan untuk mencapai kinerja organisasi dalam jangka panjang. Proses ini melibatkan tahapan perumusan strategi, pelaksanaan strategi, serta evaluasi dan pengendalian guna memastikan pencapaian tujuan organisasi secara optimal (Ilyas et al., 2023). Dalam organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, manajemen strategi berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjamin keberlangsungan organisasi di tengah perubahan lingkungan yang dinamis (Muharani et al., 2025).

Manajemen Strategi Rumah Sakit

Manajemen strategi pada rumah sakit memiliki kekhasan dibandingkan dengan organisasi lainnya, mengingat rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang bersifat padat sumber daya manusia, padat teknologi, serta melibatkan berbagai disiplin dan profesi kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan strategi rumah sakit tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis, tetapi juga harus mampu menyelaraskan kepentingan klinis, administrasi, dan keuangan secara seimbang. Integrasi ketiga aspek tersebut menjadi kunci dalam pencapaian tujuan organisasi rumah sakit serta peningkatan mutu pelayanan kepada pasien (Romadhon, 2024).

Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu metode dalam perencanaan strategis yang digunakan untuk menilai kondisi organisasi secara menyeluruh melalui pendekatan faktor internal dan eksternal (Mukhlisin & Pasaribu, 2020). Faktor internal terdiri atas kekuatan (*strengths*), yaitu potensi positif yang dimiliki organisasi, serta kelemahan (*weaknesses*), yaitu keterbatasan internal yang memerlukan perbaikan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup peluang (*opportunities*) yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan organisasi dan ancaman (*threats*) yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan. Hasil analisis SWOT menjadi dasar dalam penyusunan strategi yang realistis dan sesuai dengan kondisi organisasi.

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Kualitas pelayanan rumah sakit merujuk pada tingkat kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil klinis, tetapi juga mencakup aspek keselamatan pasien, efektivitas tindakan medis, efisiensi penggunaan sumber daya, ketepatan waktu pelayanan, serta tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kualitas

pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit dan menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem pelayanan kesehatan (WHO, 2020; Sulaeman, 2021).

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategis berbasis analisis SWOT memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan rumah sakit. Studi yang dilakukan oleh Sudrajat dkk. (2025) mengungkapkan bahwa analisis SWOT yang dipadukan dengan kerangka perencanaan strategis mampu membantu rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kunjungan pasien melalui optimalisasi faktor internal dan adaptasi terhadap lingkungan eksternal. Temuan tersebut menegaskan bahwa strategi yang tepat tidak hanya berdampak pada aspek pemasaran, tetapi juga pada mutu layanan dan keberlanjutan organisasi. Penelitian Nasution (2018) juga menunjukkan bahwa penggunaan analisis SWOT dalam manajemen rumah sakit dapat menghasilkan berbagai alternatif strategi pelayanan, seperti peningkatan fasilitas, kebersihan, dan kepuasan pasien, yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat. Sementara itu, Astuti (2017) melalui pendekatan manajemen strategis pasca-akreditasi paripurna menekankan pentingnya identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa analisis SWOT merupakan alat strategis yang relevan dalam mendukung manajemen strategis rumah sakit guna meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga memperkuat landasan konseptual dalam artikel ini.

3. METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode studi kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan deskriptif-analitis. Pendekatan ini dipilih karena artikel bertujuan untuk mengkaji dan mengembangkan pemahaman konseptual mengenai manajemen strategis rumah sakit berbasis analisis SWOT dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, tanpa melibatkan pengumpulan data empiris di lapangan (Sugiyono, 2020).

Data yang digunakan bersumber dari literatur ilmiah yang relevan, meliputi buku teks manajemen strategis dan manajemen rumah sakit, artikel jurnal nasional dan internasional, serta dokumen resmi dari lembaga terkait di bidang kesehatan. Literatur yang dipilih merupakan sumber-sumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan konsep manajemen strategis, analisis SWOT, dan kualitas pelayanan rumah sakit (Siregar, 2019).

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi konsep utama, pengelompokan tema-tema strategis, serta perbandingan dan sintesis berbagai pandangan

teoretis yang diperoleh dari literatur. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan kerangka pemikiran konseptual mengenai penerapan manajemen strategis berbasis analisis SWOT sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Manajemen Strategi dalam Pengelolaan Rumah Sakit

Manajemen strategi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan dalam menentukan arah organisasi guna mencapai tujuan jangka panjang. Pasaribu et al. (2025) mendefinisikan manajemen strategi sebagai rangkaian kegiatan yang mencakup analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi strategi organisasi. Dalam konteks rumah sakit, manajemen strategi memiliki peran yang sangat penting karena rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang kompleks, melibatkan berbagai profesi kesehatan, penggunaan teknologi tinggi, serta berada di bawah regulasi yang ketat dari pemerintah dan otoritas kesehatan (Trisnantoro, 2021). Kompleksitas tersebut menuntut rumah sakit untuk dikelola secara terencana, adaptif, dan berorientasi jangka panjang.

Manajemen strategi rumah sakit tidak hanya berfokus pada pencapaian keuntungan finansial, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan masyarakat. Ambas et al. (2025) menegaskan bahwa organisasi sektor publik dan jasa, termasuk rumah sakit, harus menempatkan penciptaan nilai bagi pemangku kepentingan sebagai tujuan strategis utama. Sejalan dengan hal tersebut, World Health Organization (WHO, 2021) menyatakan bahwa strategi rumah sakit harus diarahkan pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berpusat pada pasien. Oleh karena itu, perumusan strategi rumah sakit perlu mempertimbangkan keseimbangan antara aspek klinis, manajerial, dan sosial. Proses manajemen strategi secara umum meliputi analisis lingkungan internal dan eksternal, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian strategi.

Dalam praktiknya, manajemen strategi membantu rumah sakit dalam menentukan prioritas program, mengalokasikan sumber daya secara efektif, serta mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal yang dinamis. Pasaribu et al. (2025) menjelaskan bahwa analisis lingkungan merupakan langkah awal yang krusial agar organisasi mampu merespons peluang dan ancaman secara tepat. Tanpa manajemen strategi yang baik, rumah sakit berisiko mengalami penurunan mutu pelayanan, inefisiensi operasional, lemahnya daya saing, serta ketidakmampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan dan tuntutan Masyarakat.

Analisis Lingkungan Internal Rumah Sakit

Analisis lingkungan internal bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dimiliki oleh organisasi. Menurut Kusumaningrum et al. (2024), analisis internal berfokus pada sumber daya, kapabilitas, dan kompetensi inti yang menentukan kemampuan organisasi dalam mencapai keunggulan bersaing. Dalam konteks rumah sakit, analisis lingkungan internal menjadi penting karena kinerja pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan (Trisnantoro, 2021). Kekuatan merupakan faktor internal yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, sedangkan kelemahan adalah faktor internal yang dapat menghambat kinerja dan pencapaian tujuan rumah sakit.

Kekuatan rumah sakit umumnya meliputi ketersediaan tenaga kesehatan yang kompeten dan berpengalaman, komitmen manajemen terhadap peningkatan mutu pelayanan, serta dukungan fasilitas dan peralatan medis yang memadai. Kusumaningrum et al. (2024), menyampaikan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas dan sulit ditiru merupakan aset strategis organisasi. Dalam penelitian Dewi et al. (2025) menyatakan bahwa budaya organisasi yang mendukung mutu dan keselamatan pasien menjadi faktor internal yang sangat menentukan keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kekuatan internal tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup aspek nonfisik seperti nilai, budaya, dan kepemimpinan manajerial.

Di sisi lain, kelemahan rumah sakit sering kali berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, khususnya ketidakseimbangan distribusi tenaga kesehatan pada unit-unit pelayanan tertentu. Sistem informasi manajemen yang belum terintegrasi secara optimal juga menjadi kelemahan yang dapat memengaruhi kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan kepada pasien. Trisnantoro (2021) menjelaskan bahwa beban kerja yang tinggi, koordinasi antar unit yang belum optimal, serta lemahnya sistem pendukung manajemen dapat menurunkan kinerja organisasi rumah sakit. Dengan memahami kondisi lingkungan internal secara komprehensif, manajemen rumah sakit dapat memaksimalkan kekuatan yang dimiliki sekaligus merumuskan langkah strategis untuk memperbaiki kelemahan yang ada.

Analisis Lingkungan Eksternal Rumah Sakit

Analisis lingkungan eksternal bertujuan untuk mengidentifikasi peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang berasal dari luar organisasi dan berada di luar kendali langsung manajemen. Maulidya et al. (2024) menyatakan bahwa lingkungan eksternal organisasi terdiri atas berbagai faktor ekonomi, sosial, politik, teknologi, dan regulasi yang dapat memengaruhi kinerja organisasi secara signifikan. Dalam sektor kesehatan, rumah sakit sangat dipengaruhi

oleh dinamika kebijakan publik, perkembangan teknologi medis, serta perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Dalam konteks peluang, World Health Organization (WHO, 2022) mengidentifikasi meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, perkembangan teknologi medis dan digitalisasi layanan kesehatan, serta dukungan kebijakan pemerintah sebagai peluang strategis bagi rumah sakit. Peluang tersebut dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan. Selain itu, kebijakan nasional di bidang kesehatan yang mendorong peningkatan mutu layanan dan akreditasi rumah sakit juga membuka ruang bagi penguatan daya saing rumah sakit (Kemenkes RI, 2022).

Namun demikian, rumah sakit juga menghadapi berbagai ancaman yang berasal dari lingkungan eksternal. WHO (2022) menekankan bahwa meningkatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan, perubahan kebijakan pembiayaan kesehatan, serta meningkatnya ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan berkualitas merupakan tantangan utama bagi rumah sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) menambahkan bahwa ketidakpastian regulasi, keterbatasan tarif pelayanan, serta tekanan biaya operasional dapat memengaruhi keberlanjutan operasional rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memiliki strategi yang adaptif dan berorientasi jangka panjang agar mampu memanfaatkan peluang sekaligus mengantisipasi berbagai ancaman eksternal tersebut.

Peran Analisis SWOT dalam Manajemen Strategi Rumah Sakit

Analisis SWOT merupakan alat yang digunakan dalam manajemen strategis untuk mengkaji kondisi internal dan eksternal organisasi. Menurut Rangkuti (2020), analisis ini membantu organisasi mengenali kekuatan dan kelemahan yang berasal dari dalam, serta peluang dan ancaman yang muncul dari lingkungan luar. Dalam pengelolaan rumah sakit, analisis SWOT penting karena rumah sakit berhadapan dengan tuntutan mutu pelayanan, perubahan regulasi, dan persaingan antar fasilitas kesehatan.

Penerapan analisis SWOT membantu manajemen rumah sakit memahami kondisi organisasi secara menyeluruh sebelum menetapkan strategi. Pasaribu et al. (2025) menyampaikan bahwa strategi yang baik harus disusun berdasarkan kesesuaian antara kemampuan internal organisasi dan kondisi lingkungan eksternal. Dengan demikian, strategi yang dirumuskan dapat dilaksanakan secara realistis sesuai dengan sumber daya yang dimiliki rumah sakit.

Perumusan Strategi Rumah Sakit Berdasarkan Matriks SWOT

Perumusan strategi rumah sakit berdasarkan analisis SWOT dapat digambarkan dalam bentuk matriks SWOT yang mengombinasikan faktor internal dan eksternal organisasi. Matriks ini menghasilkan empat alternatif strategi, yaitu strategi SO, WO, ST, dan WT sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks SWOT dalam Manajemen Strategis Rumah Sakit.

Faktor Internal / Eksternal	Opportunities (O)	Threats (T)
Strengths (S)	Strategi SO Memanfaatkan kompetensi tenaga kesehatan, sistem manajemen mutu, dan fasilitas pelayanan untuk mengembangkan layanan unggulan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta kebijakan kesehatan nasional.	Strategi ST Menggunakan keunggulan kualitas pelayanan, standar keselamatan pasien, dan reputasi institusi untuk menghadapi persaingan antar rumah sakit serta meningkatnya tuntutan mutu dari pasien.
Weaknesses (W)	Strategi WO Memanfaatkan peluang dukungan regulasi, program pemerintah, dan perkembangan teknologi informasi kesehatan untuk mengatasi keterbatasan SDM, sistem informasi yang belum optimal, serta ketidakefisienan proses pelayanan.	Strategi WT Melakukan perbaikan internal secara bertahap melalui penguatan manajemen, peningkatan koordinasi antar unit, dan efisiensi operasional guna meminimalkan dampak perubahan kebijakan pembiayaan dan tekanan persaingan layanan kesehatan.

Matriks SWOT tersebut memberikan kerangka konseptual bagi rumah sakit dalam memilih strategi yang sesuai dengan kondisi dan prioritas organisasi.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit pada dasarnya berkaitan dengan kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan sehari-hari agar sesuai dengan kebutuhan pasien dan standar yang berlaku. Dalam praktik pelayanan, permasalahan yang sering muncul meliputi waktu tunggu yang lama, alur pelayanan yang kurang jelas, serta perbedaan mutu pelayanan antar unit. WHO (2021) menekankan bahwa perbaikan mutu pelayanan perlu diarahkan pada pengendalian proses pelayanan dan peningkatan konsistensi pelayanan yang diterima pasien.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan pengelolaan sumber daya manusia dan penataan proses kerja. Trisnantoro (2021) menjelaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan perlu didukung oleh pembagian tugas yang jelas, koordinasi antar unit yang baik, serta evaluasi kinerja secara berkala. Pelatihan yang bersifat aplikatif, penyesuaian jumlah tenaga dengan beban kerja, serta penguatan komunikasi internal menjadi langkah nyata yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan rumah sakit. Sulaeman (2021) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit dapat membantu mengurangi hambatan administratif, mempercepat alur

pelayanan, dan meningkatkan ketepatan pencatatan data pasien. Dengan mengintegrasikan perbaikan sumber daya manusia, proses pelayanan, dan sistem informasi, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap dan lebih sesuai dengan kondisi operasional di lapangan.

Implikasi Manajemen Strategi Berbasis SWOT bagi Rumah Sakit

Penerapan manajemen strategi berbasis analisis SWOT memberikan implikasi langsung terhadap pengelolaan rumah sakit dalam merespons permasalahan pelayanan yang dihadapi di lapangan. Penelitian Nasution (2018) menunjukkan bahwa hasil analisis SWOT dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan operasional, seperti keterbatasan fasilitas, kebersihan lingkungan, dan mutu pelayanan, sehingga manajemen rumah sakit dapat menetapkan langkah perbaikan yang lebih terarah. Temuan Sudrajat dkk. (2025) juga memperlihatkan bahwa pemetaan faktor internal dan eksternal melalui SWOT membantu rumah sakit menyesuaikan strategi pelayanan dan pemasaran dengan kondisi lingkungan, yang berdampak pada peningkatan mutu layanan dan keberlanjutan operasional.

Selain itu, Astuti (2017) menegaskan bahwa analisis SWOT menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat berkelanjutan, khususnya setelah rumah sakit mencapai standar akreditasi tertentu. WHO (2021) menambahkan bahwa penggunaan pendekatan analisis strategis dalam pengelolaan rumah sakit dapat memperkuat konsistensi mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Sejalan dengan itu, Sulaeman (2021) menyatakan bahwa strategi berbasis analisis kondisi internal dan eksternal membantu manajemen rumah sakit dalam mengambil keputusan operasional, seperti penataan proses pelayanan dan pengelolaan sumber daya, yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa manajemen strategis berbasis analisis SWOT merupakan pendekatan yang efektif dalam mendukung pengelolaan rumah sakit secara terarah dan adaptif. Analisis SWOT memungkinkan rumah sakit mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal sebagai dasar perumusan strategi yang realistis dan sesuai dengan kondisi organisasi. Penerapan strategi yang dirumuskan melalui matriks SWOT berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama melalui penguatan sumber daya manusia, perbaikan proses pelayanan, dan pemanfaatan sistem informasi manajemen. Dengan demikian, pendekatan

manajemen strategis berbasis SWOT dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Saran

Rumah sakit disarankan untuk menerapkan analisis SWOT secara berkala sebagai bagian dari perencanaan strategis. Selain itu, keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam proses manajemen strategi perlu ditingkatkan agar peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Ambas, J., Rahman, E., Siswati, S., Tahir, A., ... KM, S. (2025). *Manajemen pelayanan sektor publik: Teori dan praktik layanan publik di rumah sakit*. Mega Press Nusantara.
- Anggreani, T. F. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi SWOT: Strategi pengembangan SDM, strategi bisnis, dan strategi MSDM (Suatu kajian studi literatur manajemen sumber daya manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 619–629. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5>
- Dewi, P. R. S., Ayu, N. F., Wasita, R. R. R., Mutiarahati, N. L. A. C., & Wicaksono, H. (2025). *Buku ajar administrasi kesehatan*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ilyas, I. I., Marlinda, M. C., & Ilyas, A. (2023). *Manajemen strategi*. CV Azka Pustaka.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi sistem kesehatan nasional*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kusumaningrum, H., Husna, M., & Anindiya, C. (2024). Analisis SWOT sebagai upaya peningkatan evaluasi internal lingkungan perusahaan dalam mencapai keunggulan bersaing. *Al-Faiza: Journal of Islamic Education Studies*, 2(2), 137–147.
- Maulidya, S., & Kusumaningrum, H. (2024). Analisis lingkungan eksternal organisasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan. *MANTRA (Jurnal Manajemen Strategis)*, 1(2), 119–128.
- Muharani, D., Yorismanto, Y., Hartono, B., & Daud, A. G. (2025). Analisis lingkungan pemasaran rumah sakit pemerintah: Studi deskriptif terhadap faktor internal dan eksternal. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1864–1872. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3750>
- Mukhlisin, A., & Pasaribu, M. H. (2020). Analisis SWOT dalam membuat keputusan dan mengambil kebijakan yang tepat. *Invention: Journal Research and Education Studies*, 1(1), 33–44. <https://doi.org/10.51178/invention.v1i1.19>

- Nurdianna, F. (2017). Pelaksanaan promosi kesehatan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Promkes*, 5(2), 217–231.
- Pasaribu, F., Togatorop, E., Bulan, T. R. N., & Hafas, H. R. (2025). *Manajemen strategi: Teori, implementasi, dan evaluasi*. Serasi Media Teknologi.
- Rangkuti, F. (2020). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Romadhon, Y. A., & Sulaiman, S. (2024). *Manajemen holistik rumah sakit*. Muhammadiyah University Press.
- Ruriyansi, R. (2024). Persepsi perawat terhadap dampak dari akreditasi dan hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 466–477.
- Sari, F. M., & Fauzi, Y. (2025). *Pengelolaan sumber daya manusia bidang kesehatan*. CV Mitra Edukasi Negeri.
- Siregar, A. Z., & Harahap, N. (2019). *Strategi dan teknik penulisan karya tulis ilmiah dan publikasi*. Deepublish.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Trisnantoro, L. (2021). *Manajemen rumah sakit* (Edisi revisi). Gadjah Mada University Press.
- World Health Organization. (2022). *Global strategy on digital health 2020–2025*. WHO Press.