

## Rencana strategi RS Hermina Tangerang dengan pendekatan balanced scorecard tahun 2018-2022 = Strategic plan RS Hermina Tangerang with balanced scorecard approach of 2018-2022

Sri Mulyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477256&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit Hermina Tangerang merupakan rumah sakit swasta anggota ke-sebelas dari Hermina Hospital Group. Ketatnya persaingan antar rumah sakit khususnya di are Kota Tangerang menuntut rumah sakit untuk berupaya meningkatkan kemampuan diri untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat sehingga menjadikan RS Hermina Tangerang sebagai rumah sakit yang unggul dan terkemuka di wilayah cakupannya terutama era Jaminan Kesehatan Nasional ini.

Tesis ini membahas tentang perencanaan strategi RS Hermina Tangerang dengan pendekatan Balanced Scorecard sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian pelayanan selama kurun waktu 2018-2022. Pendekatan Balanced Scorecard merupakan salah satu metode yang mampu mengintegrasikan seluruh aspek dan menempati posisi strategis dalam sistem manajemen strategis dengan melakukan pengamatan terhadap trend perubahan lingkungan makro dan lingkungan industry dan berdampak signifikan terhadap perencanaan strategis, penyusunan program, dan penyusunan anggaran, serta berperan dalam memperluas ukuran kinerja personal dalam tahap implementasi dan tahap pemantauan. Trend perubahan lingkungan tersebut ditafsirkan dampaknya terhadap rumah sakit melalui empat perspektif : keuangan, customer, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan cara mengumpulkan data sekunder kuantitatif dan mengambil data primer melalui wawancara mendalam dan Consensus Decision Making Group. Melalui kerangka kerja, dilakukan 3 tahapan yaitu tahap input stage, matching stage dan decision stage yaitu menentukan strategi prioritas dengan menggunakan matriks QSPM Quantitative Strategic Planning Matrix. Hasil penelitian diperoleh posisi strategi RS Hermina Tangerang Grow and Build dengan strategi alternative penetrasi pasar, pengembangan pasar pengembangan produk, dan tersusunnya 4 strategi prioritas, yaitu: 1 pengembangan pelayanan unggulan rumah sakit hemodialisa. Klinik tumbuh kembang, fisioterapi, kemoterapi, layanan bedah sentral; 2 pengembangan dan penetrasi pasar dengan meningkatkan upaya-upaya pemasaran; 3 peningkatan kerjasama dengan perusahaan industry dan asuransi; 4 pengembangan dan penambahan gedung dan area lahan parkir. Selain itu, tersusunnya key performance indicator di RS Hermina Tangerang sebagai langkah pemenuhan pencapaian sasaran strategi. Pelaksanaan rencana strategi ini memerlukan dukungan dan rencana aksi yang aplikatif dan penjabaran yang lebih rinci sehingga memudahkan dalam pelaksanaan dan evaluasinya, serta komitmen dari seluruh jajaran manajemen dan staf pelaksana di rumah sakit. Kata kunci: rencana strategi, Balanced Scorecard.

*Hermina Hospital Tangerang is a private hospital member, the eleven members of the Hermina Hospital Group. The tight competition among hospitals, especially in Tangerang Municipality, demands hospitals to improve their ability to provide excellent health services to the public, making Hermina Hospital Tangerang a superior and prominent hospital in its coverage area, especially the era of National Health Insurance.*

This thesis discusses the strategic planning of Hermina Hospital Tangerang with Balanced Scorecard

approach so that it can be used as guidance in planning, implementation and controlling service during the period of 2018-2022. The Balanced Scorecard approach is one of the methods that can integrate all aspects and occupy strategic positions in strategic management systems by observing the changing trends of macro environment and industrial environment and having significant impact on strategic planning, programming, and budgeting, performance of personnel in the implementation stage and monitoring stage. These environmental change trends are interpreted to impact the hospital through four perspectives: finance, customer, internal business processes, and learning and growth.

This research is a qualitative research by collecting quantitative secondary data and taking primary data through in-depth interview and Consensus Decision Making Group. Through the framework, done 3 stages of stage, input stage, matching stage and decision stage that is determining priority strategy by using QSPM matrix Quantitative Strategic Planning Matrix.

The result of this research is the strategic position of Hermina Hospital Tangerang is Grow and Build with alternative strategy of market penetration, product development, market development, and the formulation of 4 priority strategies, namely 1 development of excellent service of hospital hemodialysis, development and growth clinic, physiotherapy, chemotherapy, and surgery centre 2 market development and penetration by increasing marketing efforts 3 increasing cooperation with industry and insurance companies 4 development and addition of building and parking area of parker. In addition, the compilation of key performance indicators in RS Hermina Tangerang as a step to achieve the achievement of strategic targets.

Implementation of this strategic plan requires the support and action plan applicable and more detailed description so as to facilitate the implementation and evaluation, as well as commitment from all levels of management and executive staff in the hospital. *Universitas Indonesia* Keywords strategic plan, Balanced Scorecard.