

## Rencana Strategis Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok dengan Pendekatan Balance Scorecard Tahun 2023-2027 = Strategic Planning of Mitra Keluarga Depok Hospital with Balance Scorecard Approach of 2023-2027

Gabriella Suarez Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517210&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas dan mengulas tentang rencana strategis RS Mitra Keluarga Depok periode 2023-2027 dan menggunakan pendekatan Balance Scorecard sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengelolaan layanan selama periode waktu tersebut untuk mengidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Rencana strategis ini dilakukan dengan melihat dampak rumah sakit terhadap empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode telaah literatur, wawancara, consensus decision making group (CDMG) dan telaah data sekunder. Penelitian ini dilakukan dengan empat tahapan yaitu input stage dengan melakukan analisis situasi berdasarkan faktor internal dan eksternal rumah sakit, matching stage untuk menentukan posisi agar rumah sakit mengetahui strategi apa yang harus dilakukan menggunakan matriks IE dan matriks TOWS, decision stage untuk menentukan strategi prioritas dengan Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) serta implementasi dengan menyusun pedoman penerapan menggunakan pendekatan Balance Scorecard. Hasil dari penelitian diperoleh bahwa terdapat beberapa faktor internal yang menjadi kekuatan bagi RS Mitra Keluarga Depok seperti visi misi dan pemasaran sedangkan faktor internal yang menjadi kelemahan rumah sakit adalah sumber daya manusia. Salah satu contoh faktor eksternal yang menjadi peluang bagi rumah sakit adalah geografi sedangkan faktor eksternal yang menjadi ancaman bagi rumah sakit adalah teknologi. Posisi strategi RS Mitra Keluarga Depok berada pada sel V dalam matriks IE yang berartikan Hold and Maintain. Oleh karena itu, rumah sakit dalam lima tahun kedepan memfokuskan pengembangannya dengan penetrasi pasar, pengembangan produk dan pengembangan pasar dengan tersusunnya empat prioritas strategi yaitu: 1) pengembangan layanan unggulan (prostate and stone center), 2) penetrasi pasar dengan meningkatkan upaya-upaya pemasaran serta bekerja sama dengan komunitas, 3) mendorong semangat karyawan untuk selalu meningkatkan pelayanan prima, dan 4) mengembangkan budaya tata kelola yang baik dan meningkatkan inovasi terkait pelayanan digitalisasi Selain itu tersusun juga key performance indicator RS Mitra Keluarga Depok sebagai langkah-langkah untuk memenuhi pencapaian sasaran strategi.

.....This research discusses the strategic planning of Mitra Keluarga Depok Hospital 2023-2027 in identifying the strength, weaknesses, opportunities, and threat factors with the Balance Scorecard approach so it can be put to use as guidance in planning, implementing, and controlling service from 2023 through 2027. This strategic plan is carried out by looking at the hospital's impact from four perspectives: finance, customer, internal business process, and learning and growth. This qualitative research uses several methods such as literature review, interviews, Consensus Decision Making Group (CDMG), and secondary data analysis. This qualitative research uses a literature review, interviews, group consensus decision-making (CDMG) methods, and secondary data analysis. This research was conducted in four stages, namely the input stage by conducting a situation analysis based on the hospital's internal and external factors, the

matching stage to determine the position so that the hospital knows what strategy to do using the IE matrix, and the TOWS matrix, the decision stage to determine strategic priorities with Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) as well as implementation by compiling implementation guidelines using the Balanced Scorecard approach. The study results showed that several internal factors became strengths for Mitra Keluarga Depok Hospital, such as vision, mission, and marketing. In contrast, the internal factors that became the weakness of the hospital were human resources. An example of an external factor that becomes an opportunity for a hospital is geography, while an external factor that becomes a threat to a hospital is technology. The strategic position of Mitra Keluarga Depok Hospital is in cell V in the IE matrix, which means Hold and Maintains. Therefore, the hospital in the next five years, focuses its development on market penetration, product development, and market development by compiling four strategic priorities, namely: 1) developing center of excellence (prostate and stone center), 2) market penetration by increasing marketing efforts as well as working with the community, 3) encouraging employee enthusiasm to improve excellent service continuously, and 4) developing a culture of good governance and increasing innovation related to digitalization services. In addition, key performance indicators for Mitra Keluarga Depok Hospital were also prepared as steps to fulfill the achievements strategy goal.