



SWOT ANALYSIS OF THE IFE AND EFE MATRIX TO DETERMINE A STRATEGY FOR DEVELOPMENT OF OUTPATIENT CLINIC SERVICES PRATAMA BAMMA

ANALISIS SWOT MATRIKS IFE DAN EFE UNTUK MENENTUKAN STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KLINIK RAWAT JALA PRATAMA BAMMA

Ardita Manurung¹ Rifqah Vaiga² Sofia³ Rika Maryam⁴ Mira Veranita⁵

^{1,2,3,4,5} Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Adhirajasa Reswara Sanjana Bandung

E-mail: ditamanurung94@gmail.com¹, rfqhvaiga@gmail.com², thalibsofia11@gmail.com³, rikamaryam@gmail.com⁴, mirave2198@gmail.com⁵

ARTICLE INFO

Correspondent

Ardita Manurung
ditamanurung94@gmail.com

Key words:

SWOT analysis, IFE, EFE, service strategy, health services

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1255 – 1265

ABSTRACT

SWOT analysis is used in this study to divide the factors that play an important role in the successful development of Bamma KRJP into two internal and external groups according to the domain of their influence on the development of clinical services. The results of SWOT, IFE, and EFE analysis will be used to formulate an appropriate and effective development strategy for Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma. Organizational strategic planning activities carried out at KRJP Bamma using the IFE matrix, EFE obtained the results of the KRJP position Bamma is in quadrant 4 on conditions of construction and growth. The strategy applied to this condition is an intense, aggressive tactical strategy. There are eight strategic options that can be implemented, namely: improving the brand; innovation of integrated IT systems; diversification and improvement of services; provision and upgrading of infrastructure; development of SDM; increase in revenue; expansion of service networks; and improvements in the work culture.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Ardita Manurung <i>ditamanurung94@gmail.com</i> Kata kunci: analisis SWOT, IFE, EFE, strategi pelayanan, pelayanan kesehatan Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1255 – 1265	Analisis SWOT digunakan dalam studi ini untuk membagi faktor-faktor yang memainkan peran penting dalam keberhasilan pengembangan KRJP Bamma menjadi dua kelompok internal dan eksternal sesuai dengan domain pengaruhnya terhadap pengembangan pelayanan klinik. Hasil analisis SWOT, IFE, dan EFE akan dimanfaatkan untuk merumuskan strategi pengembangan yang tepat dan efektif bagi Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma. Kegiatan perencanaan strategis organisasi yang dilakukan di KRJP Bamma menggunakan matriks IFE, EFE mendapatkan hasil posisi KRJP Bamma berada di kuadran 4 pada kondisi membangun dan mengalami pertumbuhan. Strategi yang diterapkan pada kondisi ini adalah strategi taktis yang intensif dan agresif. Terdapat delapan pilihan strategi yang dapat diterapkan, yaitu: meningkatkan brand; inovasi sistem IT terintegrasi; diversifikasi dan peningkatan layanan; penyediaan dan pembaharuan infrastruktur; pengembangan SDM; peningkatan pendapatan; perluasan jejaring layanan; dan perbaikan budaya kerja. <i>Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Di tengah hiruk pikuk kehidupan modern, kesehatan tak jarang terabaikan. Kesibukan, gaya hidup tidak sehat, dan polusi menjadi beberapa faktor yang dapat menggerogoti kesehatan kita. Disinilah peran penting pelayanan kesehatan primer, yang menjadi gerbang awal menuju masyarakat yang sehat dan sejahtera. Meskipun pelayanan kesehatan primer sangat penting, masih banyak tantangan yang dihadapi untuk mewujudkannya. Pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta perlu bekerja sama untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan primer. Investasi dalam infrastruktur, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, serta teknologi informasi dan komunikasi menjadi kunci untuk mencapai tujuan ini.

Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma (KRJP Bamma) merupakan klinik rawat jalan yang berdiri pada bulan Desember 2022. Sebelum resmi menjadi klinik, KRJP Bamma merupakan praktek mandiri dokter yang dirintis mulai 2018. Didirikannya KRJP Bamma ini merupakan jawaban terhadap permintaan masyarakat sekitar yang menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif, profesional, dan terjangkau. Sebagai klinik yang tergolong baru dan masih dalam tahap berkembang, tentunya penting bagi KRJP Bamma untuk menganalisa dan membuat perencanaan strategi pengembangan bisnis agar dapat bertahan dan bersaing di tengah era globalisasi digital saat ini. Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma (KRJP Bamma) didirikan pada Desember 2022. Sejak awal, klinik ini belum memiliki perencanaan strategis yang terukur, sehingga kinerjanya hanya dinilai berdasarkan pendapatan dan mutu layanan. Penelitian ini dilakukan untuk membantu KRJP

Bamma dalam merumuskan strategi yang efektif. Penyusunan strategi dilakukan dengan dua tahap: (1) tahap evaluasi: faktor internal dan eksternal klinik dievaluasi untuk memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi; dan (2) tahap pencocokan: hasil evaluasi digunakan untuk merumuskan strategi menggunakan Matriks IE dan Analisis SWOT.

Analisis SWOT pertama kali diterapkan pada tahun 1960an, sudah diakui secara luas dan merupakan dasar penting untuk mempelajari situasi dan merancang prosedur masa depan yang dapat diterapkan (Christodoulou & Cullinane, 2019). Zia *et al.* (2018) menjelaskan bahwa penentuan strategi yang efektif bagi rumah sakit berawal dari pemahaman mendalam tentang kekuatan dan kelemahan internal, serta peluang dan ancaman eksternal organisasi. Dengan memahami faktor-faktor ini, rumah sakit dapat menyusun strategi yang tepat untuk bersaing dan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Analisis SWOT digunakan dalam penelitian ini untuk mengklasifikasikan faktor-faktor yang penting bagi pengembangan KRJP Bamma menjadi dua kelompok: internal dan eksternal. Kekuatan dan kelemahan internal, serta peluang dan ancaman eksternal dianalisis untuk merumuskan strategi yang tepat. Strategi-strategi tersebut meliputi SO (*Strengths-Opportunities*), ST (*Strengths-Threats*), WO (*Weaknesses-Opportunities*), dan WT (*Weaknesses-Threats*). Aspek yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup manajemen operasi, pemasaran, keuangan, produksi, penelitian dan pengembangan, sumber daya manusia, dan sistem informasi manajemen (Zulkarnain, *et al.*, 2018).

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mewujudkannya, diperlukan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan tersebut, untuk itu perlu dilakukan analisis IFE dan EFE. Faktor-faktor ini dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor internal (*Internal Factor Evaluation*) dan eksternal (*External Factor Evaluation*). Zulkarnain *et al.* (2018) menjelaskan bahwa kekuatan eksternal mempengaruhi jenis produk atau layanan yang dikembangkan, segmentasi pasar, strategi positioning, jenis layanan yang ditawarkan, dan pilihan bisnis yang ingin diperoleh atau dijual oleh organisasi. Analisis internal dilakukan untuk memahami kemampuan organisasi dalam operasional dan mencapai kinerjanya. Faktor strategis internal dapat ditentukan dengan membandingkan dan mengevaluasi kinerja masa lalu organisasi, pesaing utama, dan industri.

David (2013) menyatakan bahwa analisis matriks yang memanfaatkan Evaluasi Faktor Internal (IFE) dan Evaluasi Faktor Eksternal (EFE) merupakan alat strategis yang umum digunakan untuk menganalisis faktor-faktor organisasi dan lingkungan yang mempengaruhi perusahaan dan menentukan strategi yang paling tepat untuk diimplementasikan. Matriks Internal-Eksternal (IE) dapat digunakan untuk menganalisis posisi perusahaan atau organisasi dalam merumuskan strategi masa depan (Budiono, 2017). Model ini terbukti dapat meningkatkan bisnis dengan perencanaan strategi, prioritas, dan tujuan, serta mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara lebih komprehensif (David, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi KRJP Bamma melalui analisis SWOT. *Matriks Internal Factor Evaluation* (IFE) dan *Matriks External Factor Evaluation* (EFE) akan digunakan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi KRJP

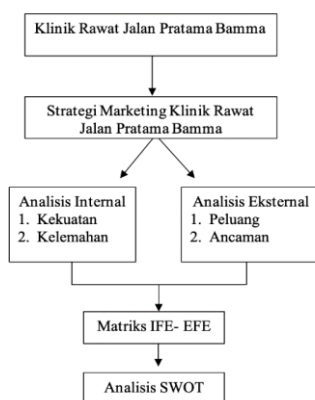
Bamma. Hasil analisis SWOT, IFE, EFE, dan IE akan dimanfaatkan untuk merumuskan strategi pengembangan yang tepat dan efektif bagi Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus di Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma. Data dikumpulkan dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi rencana strategi ke depan. Data primer diperoleh dari diskusi dengan staf klinik pada tanggal 30 Mei 2024, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal klinik, media sosial, dan dokumen lain yang relevan. Data dianalisis menggunakan analisis SWOT, IFE, EFE, dan matriks IE.

Pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahap. Data primer diperoleh melalui diskusi dalam rapat mengenai rencana strategi yang melibatkan staf yang kompeten. Data eksternal dikumpulkan melalui diskusi dengan konsultan rumah sakit atau klinik yang relevan untuk membantu menilai kelayakan dan merumuskan rencana strategi kedepannya. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi peluang, kekuatan, ancaman, dan kelemahan. Faktor internal yang dianalisis meliputi manajemen perencanaan, pemasaran (termasuk penetapan harga, produk, tempat, proses, promosi, personel, produktivitas, dan kualitas), dan pengembangan informasi. Faktor eksternal yang dianalisis meliputi lingkungan mikro (pasien, pemasok alat dan obat, dan klinik lain di sekitar Klinik Bamma).

Proses penelitian yang dilakukan dengan melakukan tahapan tahapan berikut: Survei Pendahuluan: Survei pendahuluan digunakan untuk mengetahui keadaan klinik dengan tujuan agar dapat mengetahui secara menyeluruh mengenai kondisi Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma; mengidentifikasi masalah dengan mengadakan rapat internal pada beberapa staff, melakukan survei ke seluruh staf atau pegawai di Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma; literatur digunakan untuk mencari landasan teori dan informasi untuk mendukung penelitian berasal dari jurnal, buku dan data informasi internet; dan identifikasi variabel penelitian yang berasal dari lingkungan internal dan eksternal, variabel internal diperoleh dari hasil diskusi oleh beberapa staff. Variabel eksternal terdiri dari lingkungan mikro seperti pasien, distributor alat dan obat, dan klinik yang berada di lingkungan sekitar dan lingkungan makro seperti kondisi ekonomi masyarakat, dan teknologi. Penentuan sampel dan populasi dengan menetapkan responden secara *purposive sampling* sebanyak enam orang terdiri dari pemilik klinik, dokter umum yang bekerja di klinik, dua orang perawat, dan dua orang bagian administrasi.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Setyorini & Effendi (2016) menjelaskan bahwa analisis data dilakukan dalam tiga tahap: (1) Identifikasi Faktor: Tahap ini melibatkan pencatatan semua kekuatan dan kelemahan organisasi (faktor internal) serta peluang dan ancaman yang dihadapi (faktor eksternal). Penyajian data dilakukan dengan menuliskan faktor positif (kekuatan dan peluang) sebelum faktor negatif (kelemahan dan ancaman); (2) Pemberian Bobot: Bobot diberikan untuk setiap faktor internal dan eksternal berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden dengan metode *paired comparison*; (3) Penilaian Efektivitas: Nilai rating diberikan untuk menjelaskan efektivitas organisasi berdasarkan nilai peringkat yang telah ditentukan: Nilai 4: Kemampuan organisasi sangat baik, peluang dapat diraih, Nilai 3: Ancaman di lingkup organisasi, kondisi organisasi masih baik, Nilai 2: Ancaman kuat dapat melemahkan organisasi, kondisi bisnis terancam, namun masih cukup baik, Nilai 1: Ancaman kuat, organisasi tidak baik, segera lakukan evaluasi kinerja dan produktivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan survei pendahuluan terhadap beberapa pegawai Klinik Rawat Jalan (KRJP) Bamma dan diskusi internal manajemen, didapatkan hasil mengenai faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di KRJP Bamma. Selanjutnya, dilakukan survei mengenai evaluasi faktor internal (IFE) dan evaluasi faktor eksternal (EFE) kepada seluruh pegawai KRJP dengan hasil sebagai berikut:

Evaluasi Faktor Internal (IFE)

Evaluasi IFE digunakan sebagai alat untuk membantu merumuskan strategi analisis dalam mengevaluasi faktor internal suatu organisasi dan membantu mengkategorikan faktor-faktor menjadi suatu kelemahan dan kekuatan dalam organisasi. Berdasarkan hasil survei terdapat sembilan kekuatan dan tujuh kelemahan pada KRJP Bamma pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks IFE

No	Faktor internal	Jumlah	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan					
1	Database pasien banyak	16	0,076	4	0,30
2	Hari minggu klinik tetap buka	14	0,067	3,5	0,23
3	pelayanan terkenal ramah	14	0,067	3,5	0,23
4	Pelayanan Cepat	13	0,062	3,25	0,20
5	Tersedia shift pagi dan sore	13	0,062	3,25	0,20
6	Mempunyai layanan laborat	15	0,071	3,75	0,27
7	Lokasi cukup Strategis	14	0,067	3,5	0,23
8	Aksesabilitas yang nyaman	13	0,062	3,25	0,20
9	Tersedia Parkir mobil	10	0,048	2,5	0,12
	total kekuatan	122	0,581		2,00
kelemahan					
1	Belum ada dokter gigi	14	0,067	3,5	0,23
2	Tenaga kesehatan kurang	9	0,043	2,25	0,10
3	Belum ada layanan kefarmasian	11	0,052	2,75	0,14
4	Keterbatasan Jumlah Ruangan	14	0,067	3,5	0,23
5	Kenyamanan ruang tunggu	15	0,071	3,75	0,27
6	Keterbatasan kapasitas ruang tunggu	14	0,067	3,5	0,23
7	keterbatasan tenaga analis medis	11	0,052	2,75	0,14
	total kelemahan	88	0,419		1,35
	Total faktor internal	210	1		3,35

Evaluasi faktor internal IFE (*Internal Factor Evaluation*) merupakan salah satu cara untuk menilai kekuatan dan kelemahan internal KRJP Bamma. Skor IFE KRJP Bamma adalah 3.35, menunjukkan posisi internal yang cukup kuat. Klinik ini memiliki beberapa kekuatan utama seperti basis data pasien yang banyak, layanan laboratorium, dan pelayanan hari Minggu. Namun, KRJP Bamma juga memiliki beberapa kelemahan yang perlu diatasi, seperti kenyamanan ruang tunggu, belum ada dokter gigi, dan keterbatasan jumlah ruangan dan tenaga analis medis. Untuk meningkatkan daya saingnya, KRJP Bamma perlu fokus pada strategi yang dapat memperkuat kekuatan internalnya dan mengatasi kelemahannya, seperti meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, membuka layanan dokter gigi, dan memperluas jumlah ruangan dan menambah tenaga analis medis.

Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)

Evaluasi faktor eksternal digunakan sebagai cara untuk melihat respon peluang dan ancaman suatu organisasi terhadap faktor-faktor tersebut. Organisasi berhak memberikan respon terhadap faktor-faktor tersebut menggunakan strategi ofensif maupun defensif. Lestariningsih (2014), menyebutkan bahwa suatu organisasi disarankan untuk melihat peluang akan lingkungan eksternal dan mengurangnya sebaik mungkin akan dampak negatif yang muncul dari potensi ancaman yang ada.

Tabel 2. Matriks EFE

No	Faktor eksternal	Jumlah	Bobot	Rating	Skor
Peluang					
1	Menambah layanan ke perawatan kecantikan	12	0,102	3	0,31
2	Mengembangkan Integrasi telemedis	13	0,110	3,25	0,36
3	Lokasi yang jauh dari klinik lain	14	0,119	3,5	0,42
4	kerjasama asuransi dan atau BPJS	9	0,076	2,25	0,17
	total peluang	48	0,407		1,25
Ancaman					
1	Persyaratan klinik yang semakin rumit	15	0,127	3,75	0,48
2	Persaingan dari jaringan layanan kesehatan	15	0,127	3,75	0,48
3	Pasien yang berperilaku tidak baik terhadap nakes	13	0,110	3,25	0,36
4	kenaikan harga obat	12	0,102	3	0,31
5	semakin banyak klinik BPJS	15	0,127	3,75	0,48
	Total ancaman	70	0,593		2,09
	Total faktor eksternal	118	1		3,34

Evaluasi faktor eksternal (EFE) menunjukkan bahwa KRJP Bamma memiliki posisi eksternal yang cukup baik dengan skor total 3.34. Klinik ini memiliki beberapa peluang eksternal yang signifikan seperti lokasi yang jauh dari klinik lain, pengembangan integrasi telemedicine, dan menambah layanan kecantikan. Namun, KRJP Bamma juga perlu mewaspadaai beberapa ancaman eksternal seperti persyaratan klinik yang makin rumit, persaingan dari jaringan kesehatan dan semakin banyak klinik BPJS, dan pasien yang berperilaku tidak baik. Untuk meningkatkan daya saingnya, KRJP Bamma perlu fokus pada strategi yang dapat memanfaatkan peluang eksternalnya dan meminimalisir ancaman eksternalnya, seperti membangun kerjasama dengan klinik lain, mengembangkan layanan telemedicine, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat manajemen keuangan.

Internal External Matrix

Matriks IE merupakan suatu model yang komprehensif yang dapat diterapkan untuk mengidentifikasi dan menganalisis posisi suatu organisasi berdasarkan skor total evaluasi dari faktor internal dan eksternal. Menurut David 2013 matriks ini memiliki sembilan kuadran dengan 3 kategori yang menunjukkan posisi organisasi. Hasil total skor dari matriks IFE yang diperoleh dari skor rating *Strengths* (S) + *Weakness* (W) sebesar 3.29 dan EFE yang diperoleh dari total skor rating *Opportunities* (O) + *Threats* (T) sebesar 2.25 ditetapkan posisi Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma pada matriks IE berada di kuadran IV seperti ditunjukkan pada Gambar 2.

		TOTAL SKOR IFE		
		KUAT 3.0 to 4.0	RATA-RATA 2.0 to 2.99	LEMAH 1.0 to 1.99
T O T A L	TINGGI 3.0 to 4.0	I	II	III
	MEDIUM 2.0 to 2.99	IV	V	VI
	RENDAH 1.0 to 1.99	VII	VIII	IX

Gambar 2 . Matriks IE

Berdasarkan hasil dari IE matriks pada Gambar 2 diatas, Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma berada di kuadran IV yang menunjukkan bahwa posisi organisasi klinik an sedang bertumbuh dan membangun, artinya strategi yang digunakan adalah strategi taktis yang intensif dan agresif seperti *market penetration*, *market development*, dan *product development* atau strategi terintegrasi seperti *backward integration*, *forward integration*, dan *horizontal integration*. *Market penetration* dapat digunakan untuk tujuan memperluas cakupan untuk pelayanan khusus yang disediakan di klinik bamma saat ini sebagai salah satu upaya strategi pemasaran, sebagai contoh di klinik menyediakan pelayanan laborat 24 jam sehingga pasien tidak perlu keluar dari klinik untuk mendapatkan hasil laborat. Untuk memperluas pengembangan klinik, klinik juga dapat menjalin kerjasama dengan instansi perusahaan sekitar agar dapat menjadi klinik rujukan pertama atau dapat menjalin kerjasama dengan asuransi untuk meningkatkan cakupan pasien dan kunjungan.

Analisis SWOT

Analisis SWOT menghasilkan strategi S-O dari faktor kekuatan (S) dan peluang (O), strategi S-T dari faktor kekuatan (S) dan ancaman (T), strategi W-O dari faktor kelemahan (W) dan peluang (O), dan strategi W-T dari kelemahan (W) dan ancaman (T). Dari keempat strategi tersebut dapat diformulasikan menjadi delapan pilihan strategi, delapan pilihan strategi ini dikombinasikan dan disinkronisasi, untuk selanjutnya dianalisis dan ditetapkan menjadi strategi prioritas yang dapat diterapkan di Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma.

Tabel 3. *SWOT Matrix*

Internal External	<u>Strengths (S)</u> ❖ Database pasien banyak ❖ Hari minggu klinik tetap buka ❖ Pelayanan terkenal ramah ❖ Pelayanan Cepat ❖ Tersedia shift pagi dan sore ❖ Mempunyai layanan laboratorium ❖ Lokasi cukup Strategis ❖ Aksesibilitas yang nyaman ❖ Tersedia Parkir mobil	<u>Weakness (W)</u> ❖ Belum ada dokter gigi ❖ Tenaga kesehatan kurang ❖ Belum ada pelayanan kefarmasian ❖ Keterbatasan Jumlah Ruangan ❖ Kenyamanan ruang tunggu ❖ Keterbatasan kapasitas ruang tunggu ❖ Keterbatasan tenaga analis medis
	<u>Opportunities (O)</u> ❖ Menambah layanan ke perawatan kecantikan ❖ Mengembangkan Integrasi telemedis ❖ Lokasi yang jauh dari klinik lain ❖ Kerjasama asuransi dan atau BPJS	<u>Strategi S-O</u> ❖ Meningkatkan kualitas pelayanan di klinik Bamma ❖ Menambah alat kesehatan terbaru dan memiliki teknologi terbaru ❖ Menjalin Kerjasama dengan layanan Kesehatan Pemerintah terdekat
<u>Threats (T)</u> ❖ Persyaratan klinik yang semakin rumit ❖ Persaingan dari jaringan layanan Kesehatan ❖ Pasien yang berperilaku tidak baik terhadap nakes ❖ Kenaikan harga obat ❖ Semakin banyak klinik BPJS	<u>Strategi S-T</u> ❖ Memberikan pelatihan internal kepada staf mengenai administrasi klinik ❖ Bekerjasama dengan distributor obat ❖ Melakukan promosi secara online maupun offline ❖ Memberikan edukasi kepada pasien	<u>Strategi W-T</u> ❖ Melengkapi fasilitas penunjang medis maupun non-medik. ❖ Memberikan pelayanan yang baik dan paripurna, dengan khususnya pelayanan yang berorientasi pada customer/patient centered.

Dari keseluruhan hasil penelitian ini untuk meningkatkan strategi pelayanan Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma, maka penulis menyarankan untuk melakukan strategi agar dapat meningkatkan pelayanannya terhadap pasien. Klinik Rawat Jalan Pratama Bamma dapat melakukan 8 strategi yang telah dirumuskan dari evaluasi IFE, EFE, matriks IE serta analisis SWOT pada Tabel 4.

Tabel 4. List of Action Plan

No.	Strategi	Action Plan
1	Meningkatkan Brand	❖ Mengembangkan logo, tagline, dan pesan merek yang unik dan mudah diingat. ❖ Memanfaatkan media sosial dengan situs web yang informatif dan aktif di media sosial seperti website, instagram, twitter dan tiktok. ❖ Gunakan iklan online dan offline untuk menjangkau target audiens. ❖ Kolaborasi dengan influencer kesehatan untuk mempromosikan klinik Bamma. ❖ Menyelenggarakan acara kesehatan dan seminar edukatif untuk menarik pasien baru.
2	Inovasi Sistem IT Terintegrasi	❖ Memperkuat sistem EMR yang aman dan mudah digunakan untuk menyimpan data pasien dan meningkatkan efisiensi. ❖ Memanfaatkan telemedicine untuk memudahkan pasien berkonsultasi dengan dokter dari jarak jauh. ❖ Mengembangkan aplikasi mobile yang memungkinkan pasien untuk memesan janji temu, melihat hasil tes, dan berkomunikasi dengan staf klinik. ❖ Menggunakan data pasien untuk meningkatkan layanan dan menargetkan promosi dengan lebih efektif.
3	Diversifikasi dan Peningkatan Layanan	❖ Menawarkan berbagai layanan kesehatan seperti pemeriksaan umum, spesialisasi, laboratorium, dan apotek. ❖ Membuka layanan baru seperti fisioterapi, atau konseling kesehatan mental. ❖ Menjalin kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk memperluas jangkauan pasien. ❖ Menyediakan premium seperti paket pemeriksaan kesehatan menyeluruh atau layanan VIP
4	Penyediaan dan Pembaharuan Infrastruktur	❖ Pastikan semua peralatan medis dalam kondisi baik dan mutakhir. ❖ Menjaga lingkungan klinik yang bersih, nyaman, dan aman bagi pasien dan staf. ❖ Jika memungkinkan, perluas ruang klinik untuk menampung lebih banyak pasien dan layanan. ❖ Membuat klinik mudah diakses oleh orang-orang dengan disabilitas.
5	Pengembangan SDM	❖ Melatih staf klinik untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. ❖ Menawarkan program pengembangan karir yang membantu staf Klinik Bamma mencapai potensi penuh mereka. ❖ Membangun budaya kerja yang positif dan suportif untuk meningkatkan motivasi dan retensi staf. ❖ Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada staf atas kinerja mereka yang luar biasa.
6	Peningkatan Pendapatan	❖ Menerapkan sistem penagihan klinik Bamma efisien dan akurat. ❖ Menawarkan paket layanan dengan harga yang kompetitif untuk menarik pasien baru. ❖ Menjalin dengan perusahaan untuk menawarkan program kesehatan bagi karyawan mereka. ❖ Menjelajahi peluang pendanaan eksternal seperti hibah atau pinjaman untuk mendukung pengembangan klinik.
7	Perluasan Jejaring Layanan	❖ Mempertimbangkan untuk membuka cabang baru di lokasi yang strategis. ❖ Bekerjasama dengan klinik lain untuk memperluas jangkauan layanan. ❖ Tawarkan layanan telemedicine untuk menjangkau pasien di daerah terpencil. ❖ Bekerjasama dengan komunitas untuk meningkatkan kesadaran tentang kesehatan dan layanan klinik Bamma.
8	Perbaikan Budaya Kerja	❖ Menjalin komunikasi yang terbuka dan transparan antara manajemen dan staf. ❖ Memberikan umpan balik yang konstruktif kepada staf untuk membantu mereka berkembang. ❖ Ciptakan budaya di mana konflik diselesaikan secara konstruktif dan profesional. ❖ Dorong kerja sama tim diantara staf klinik Bamma.

SIMPULAN

Perencanaan strategi organisasi yang dilakukan di KRJP Bamma dilakukan menggunakan evaluasi matriks IFE, EFE matriks IE didapatkan hasil posisi KRJP Bamma berada di kuadran I pada kondisi dimana organisasi membangun dan mengalami pertumbuhan. Strategi yang dapat diterapkan pada kondisi ini adalah strategi yang taktis yang jelas, intensif serta agresif. Pada posisi kuadran I ini organisasi disarankan untuk mengikuti penetrasi pasar, pengembangan pasar, atau strategi untuk pengembangan layanan klinik. Analisis SWOT yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa dapat diterapkan delapan strategi pilihan, yaitu: inovasi sistem IT terintegrasi, meningkatkan Brand/Citra, diversifikasi dan peningkatan layanan, penyediaan dan pembaharuan infrastruktur, pengembangan SDM, peningkatan pendapatan, Perluasan jejaring layanan, dan perbaikan budaya kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Banihashemi, S. A., & Rejaei, Z. 2016. *Assessment of Environmental Conditions and Internal Capabilities Affecting University Strategies (IFE, EFE, SWOT & AHP Models)*. International Journal of Asian Social Science, 6(10), 558-567.
- Budiono, G. L. 2017. *Mapping and Selecting a Company's Competitive Strategy*. 20(4A), 696– 706. <https://www.um.edu.my/library/oar/handle/123456789/32995>
- Christodoulou, A., & Cullinane, K. 2019. *Identifying the Main Opportunities and Challenges from the Implementation of a Port Energy Management System: A Swot/Pestle Analysis*. Sustainability, 11(21), 6046.
- David, F. R. 2013. *Strategic Management Concepts and Cases*. Pearson.
- Helms, M. M., & Nixon, J. 2010. *Exploring SWOT Analysis Where We Are Now*. Journal of Strategy and Management, 3(3), 215–251. <https://doi.org/10.1108/17554251011064837>
- Lestariningsih, I., Asnawi, Y. H., & Saptono, I. T. 2024. Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Rumah Sakit Menggunakan IFE, EFE, IE Matriks dan SWOT. Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), 5(2), 3433-3444.
- Muninjaya, G. A. A. 2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC.
- Ratnawati, S. 2020. Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). Jurnal Ilmu Manajemen, 17(2), 58-70.
- Raj Kalaiselvi, M. 2022. *Analyzing the Strategic Formulation of Cmrl-Through the Ife and Efe Matrix*. International Journal on Global Business Management & Research, 11(1), 20-25.
- Setyorini, H., & Effendi, M. 2016. Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Matriks SWOT dan QSPM (Studi Kasus: Restoran WS Soekarno Hatta Malang). Teknologi dan Manajemen Agroindustri 5, 46–53. Retrieved from <https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/>
- Zia, H. K., Semiarty, R., & Lita, R. P. 2018. Analisis SWOT Sebagai Penentu Strategi Pemasaran Pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang (Doctoral dissertation, Universitas Baiturrahmah).

Zulkarnain, A., Wahyuningtyas, D., & Putranto, T. S. 2018. *Analysis of IFE, EFE and QSPM Matrix on Business Development Strategy*. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 126, No. 1, p. 012062). IOP Publishing.