

IMPLEMENTASI PERENCANAAN STRATEGI RUMAH SAKIT Z di BEKASI TIMUR MELALUI PEST ANALYSIS

Mujiyani

Fakultas Ekonomi, mujiyani@staff.gunadarma.ac.id, Universitas Gunadarma

ABSTRACT

A company really needs a good strategy for progress and development to realize the vision, mission and goals of the company being founded. To determine a good strategy is influenced by two environmental factors, namely the internal environment and the external environment. Research purposes. This is to determine the company's environmental analysis of the company's external environmental factors using PEST analysis. This research method is descriptive with a qualitative research type using the research object is PEST and the research subject is Hospital Z in East Bekasi. The results of the study using PEST analysis that Hospital Z in East Bekasi is in the Growth and Development Position and can take strategic decision by using a combination of integration strategies using horizontal integration to increase control over competitors so that Z hospital in East Bekasi can be competitive with other hospitals of the same type, intensive strategy with market penetration to expand product and service market share so that more will use the services of hospital Z in East Bekasi and a diversification strategy by adding new products and services in hospitals related to the services provided by hospital Z in East Bekasi.

Keywords: Analysis, PEST, Strategy, Hospital

ABSTRAK

Sebuah perusahaan sangat membutuhkan suatu strategi yang baik bagi kemajuan dan perkembangan untuk mewujudkan visi, misi dan tujuannya perusahaan tersebut didirikan. Untuk menentukan strategi yang baik dipengaruhi oleh dua faktor lingkungan yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis lingkungan perusahaan dari faktor lingkungan eksternal perusahaan dengan menggunakan analisis PEST. Metode penelitian ini deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan obyek penelitian adalah PEST dan Subyek penelitian adalah Rumah Sakit Z di Bekasi Timur. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis PEST bahwa Rumah sakit Z di Bekasi Timur ada di Posisi Pertumbuhan dan perkembangan (Growth) dan dapat mengambil keputusan strategi dengan menggunakan penggabungan dari strategi integrasi dengan menggunakan horizontal integration guna meningkatkan kendali atas pesaing sehingga rumah sakit Z di Bekasi Timur dapat berkompetitif dengan rumah sakit yang lain yang tipe nya sama, strategi intensif dengan market penetration guna memperluas pangsa pasar produk dan layanan sehingga akan lebih banyak lagi yang akan menggunakan jasa layanan rumah sakit Z di Bekasi Timur dan strataegi diversifikasi dengan cara menambah produk dan layanan yang baru dalam rumah sakit yang terkait dengan jasa yang disediakan oleh rumah sakit Z di Bekasi Timur

Kata Kunci: Analisis, PEST, Strategi, Rumah sakit

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan yang sangat penting yang harus dipenuhi oleh manusia adalah kesehatan. Rumah sakit mempunyai fungsi yang sangat luas dalam hal fungsi pencegahan, penyembuhan dan rehabilitasi pelayanan kesehatan untuk masyarakat, sehingga rumah sakit menjadi sebuah entitas atau organisasi yang kompleks. Rumah sakit harus memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan jasa masyarakat dalam menunjang pemeliharaan kesehatan. Masyarakat sebagai pengguna jasanya akan memiliki kebebasan memilih rumah sakit mana yang akan menjadi pilihannya, terlebih apabila rumah sakit tersebut berdiri di sekitar kawasan yang sudah ada rumah sakit-rumah sakit yang sudah berdiri dan terkenal.

Rumah sakit dapat maju dan berkembang serta dikenal masyarakat karena rumah sakit fasilitas dan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Agar sebuah rumah sakit dapat maju dan berkembang juga harus memperhatikan lingkungan eksternal. Rumah sakit untuk dapat mewujudkan visi dan misi melalui tujuan yang dicapai dapat dengan beberapa cara antara lain harus selalu mengevaluasi kinerjanya dan dengan menggunakan strategi yang tepat sehingga rumah sakit tersebut dapat berkompetitif dengan rumah sakit – rumah sakit yang lain. Suatu metode analisis yang dapat digunakan dalam membuat perencanaan strategis yang dapat juga digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi lingkungan perusahaan dari lingkungan eksternal adalah Analisis PEST yaitu suatu analisis yang memperhatikan dari beberapa faktor yaitu dari faktor Politik, Ekonomi, Sosial, dan Teknologi

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Strategi

(David, 2016) Manajemen strategi adalah seni dan ilmu merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Fred R David tujuan manajemen strategis adalah untuk mengeksplorasi dan menciptakan suatu peluang baru dan berbeda di masa yang akan datang, sedangkan perencanaan strategis adalah suatu cara /metode yang mencoba mengoptimalkan tren hari ini untuk hari esok.

Di dalam bukunya manajemen strategik menurut (David, 2016) tahapan dalam manajemen strategis ada 3 yaitu adalah:

- a. Perumusan strategis adalah pengembangan sebuah visi dan misi, dan mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, menghasilkan suatu strategi alternatif dan memilih strategi tertentu untuk dicapai.
- b. Implementasi strategis adalah “tahap tindakan” manajemen strategis yang memobilisasi karyawan dan manajer untuk menerapkan strategi yang telah dirumuskan ke dalam tindakan, seringkali dianggap sebagai tahap yang paling sulit dalam manajemen strategis, implementasi strategi membutuhkan disiplin pribadi, komitmen, dan pengorbanan. Implementasi strategi yang sukses bergantung pada kemampuan manajemen untuk memotivasi karyawan
- c. Evaluasi strategis adalah sarana utama untuk memperoleh informasi ini. Semua strategi tunduk pada modifikasi di masa depan karena faktor eksternal dan internal terus berubah. Tiga kegiatan evaluasi strategi mendasar adalah (a) meninjau faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi saat ini, (b) mengukur kinerja, dan (c) mengambil tindakan korektif. Evaluasi strategi diperlukan karena sukses hari ini bukan jaminan sukses besok. Sukses selalu menciptakan masalah baru dan berbeda.

2.2 Analisis Lingkungan Bisnis

Lingkungan bisnis terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

1. Menurut Fred R David (2010), lingkungan internal merupakan kekuatan dan kelemahan perusahaan pada area fungsional bisnis, termasuk manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, operasi produksi, R&D dan sistem informasi manajemen.
2. Analisis Lingkungan Eksternal (Umar, 2008) menjelaskan lingkungan eksternal adalah suatu proses yang dilakukan oleh perencanaan strategi untuk memantau sector lingkungan luar dalam menentukan peluang dan ancaman bagi perusahaan.

2.3 Analisis PEST

Analisis PEST adalah suatu alat analisis yang berasal dari faktor lingkungan Eksternal yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dengan beberapa faktor yaitu faktor Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi. Analisis PEST adalah suatu konsep dari prinsip manajemen resiko sebagai alat untuk menganalisis faktor eksternal perusahaan. PEST adalah pengembangan dari analisis PEST. PEST adalah singkatan dari Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi. Analisis PEST memberikan pandangan terhadap faktor eksternal yang mempengaruhi organisasi. Analisisnya cukup fleksibel sehingga organisasi dapat menggunakannya dalam segala situasi yang berbeda. Hasil dari analisis PEST dapat digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan strategis bagi perusahaan tersebut

Dalam analisis PEST ada 4 faktor lingkungan Eksternal yaitu :

1. Faktor Politik (Political Factor)

Faktor ini mengevaluasi sejauh mana kebijakan pemerintah dapat berdampak pada perusahaan dan brand.

2. Faktor Ekonomi (Economic Factor)

Faktor ini meliputi pertumbuhan ekonomi, nilai tukar, tingkat inflasi, suku bunga, pendapatan konsumen dan tingkat pengangguran. Faktor ekonomi ini berpengaruh terhadap daya beli konsumen yang secara tidak langsung akan berpengaruh ke permintaan dan penawaran produk dan dapat juga berpengaruh terhadap penentuan harga produk dan layanan.

3. Faktor Sosial (Sosial Factor)

Faktor ini melingkupi faktor demografi, culture, pangsa pasar, tren, populasi, norma, adat istiadat, tingkat pertumbuhan penduduk. Faktor sosial ini sangat penting jika ingin menarget produk pada karakteristik pelanggan tertentu. Selain itu, faktor ini juga dapat digunakan untuk mendapatkan tenaga kerja lokal dan kesediaannya untuk bekerja dalam kondisi tertentu

4. Faktor Teknologi (Technological Factor)

Faktor ini sangat berkaitan dengan inovasi dalam teknologi yang dapat mempengaruhi operasional industri dan bisnis secara menguntungkan atau tidak menguntungkan.

2.4 Penggolongan Tipe-Tipe Strategis

1. Strategi Integrasi

a. Integrasi Kedepan

Memperoleh kepemilikan atau meningkatkan kendali atas distributor atau pengecer

b. Integrasi Mundur

Mencari kepemilikan atau meningkatkan kendali atas pemasok perusahaan

c. Integrasi Horizontal

Mencari atau meningkatkan kendali atas pesaing

2. Strategi Intensif

a. Penetrasi Pasar

Mencari peningkatan pangsa pasar untuk produk atau layanan saat ini di pasar saat ini melalui upaya pemasaran yang lebih besar.

b. Pengembangan Pasar

Memperkenalkan produk atau layanan saat ini ke wilayah geografis baru.

c. Pengembangan Produk

Mencari peningkatan penjualan dengan meningkatkan produk atau layanan saat ini atau mengembangkan yang baru.

3. Strategi Diversifikasi

a. Diversifikasi terkait

Menambahkan produk atau layanan baru tetapi terkait

b. Diversifikasi tidak terkait

Menambahkan produk atau layanan baru yang tidak terkait

4. Strategi Depensif

a. Pengalaman

Menambahkan produk atau layanan baru yang tidak terkait

b. Divestasi

Menjual divisi atau bagian dari organisasi

c. Likuidasi

Menjual semua aset perusahaan, sebagian, untuk nilai berwujudnya

2.5 Undang-Undang Rumah Sakit

Peraturan yang mengatur tentang rumah sakit diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan yaitu mendefinisikan dan mengatur tentang aturan rumah sakit yang kurang lebih berisi antara lain sebagai berikut:

1. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.
2. Akreditasi rumah sakit yang selanjutnya disebut akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit, setelah dilakukan penilaian bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi.
3. Klasifikasi rumah sakit adalah pengelompokan kelas rumah sakit berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia

4. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.
5. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.
6. Rumah sakit umum dan rumah sakit khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan klasifikasinya oleh pemerintah berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia.
7. Klasifikasi rumah sakit umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terdiri atas:
 - a. Rumah Sakit umum kelas A
 - b. Rumah Sakit umum kelas B
 - c. Rumah Sakit umum kelas C
 - d. Rumah Sakit umum kelas D.
8. Klasifikasi rumah sakit khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terdiri atas:
 - a. Rumah sakit khusus kelas A
 - b. Rumah sakit khusus kelas B
 - c. Rumah sakit khusus kelas C.
9. Rumah sakit umum kelas D pratama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat didirikan pada daerah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. Daerah terpencil dan daerah yang sulit dijangkau karena keadaan geografis
 - b. Daerah perbatasan yang berhadapan dengan negara lainnya baik yang dibatasi darat maupun laut;
 - c. Daerah kepulauan, wilayah pesisir dan pulau- pulau kecil, dan pulau-pulau kecil terluar;
 - d. Daerah tertinggal; dan/atau
 - e. Daerah yang belum tersedia rumah sakit atau rumah sakit yang telah ada sulit dijangkau akibat kondisi geografis.
10. Pelayanan medik dan penunjang medik terdiri atas:
 - a. Pelayanan medik umum
 - b. Pelayanan medik spesialis
 - c. Pelayanan medik subspecialis.
11. Pelayanan medik spesialis sebagaimana dimaksud adalah
 - a. Pelayanan medik spesialis dasar
 - b. Pelayanan medik spesialis lain
12. Pelayanan medik spesialis dasar melayani :
 - a. Pelayanan penyakit dalam;
 - b. Pelayanan anak;
 - c. Pelayanan bedah; dan
 - d. Pelayanan obstetri dan ginekologi
13. Pelayanan penunjang yang diberikan oleh tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas:
 - a. Pelayanan laboratorium
 - b. Pelayanan rekam medik
 - c. Pelayanan darah
 - d. Pelayanan gizi
 - e. Pelayanan sterilisasi yang tersentral
 - f. Pelayanan penunjang lain
14. Pelayanan penunjang yang diberikan oleh tenaga non kesehatan adalah :
 - a. Manajemen rumah sakit
 - b. Informasi dan komunikasi
 - c. Pemeliharaan sarana prasarana dan alat Kesehatan
 - d. Pelayanan laundry/binatu
 - e. Pemulasaraan jenazah
 - f. Pelayanan penunjang lain
15. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit khusus terdiri atas:
 - a. Pelayanan medik dan penunjang medik
 - b. Pelayanan keperawatan dan/atau kebidanan
 - c. Pelayanan kefarmasian
 - d. Pelayanan penunjang yang diberikan oleh tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud adalah
16. Pelayanan penunjang yang diberikan oleh tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud adalah

- a. Pelayanan laboratoriuur;
 - b. Rekam medik;
 - c. Pelayanan darah;
 - d. Pengolahan gizi;
 - e. Pelayanan sterilisasi yang tersentral; dan
 - f. Pelayanan penunjang lain.
17. Pelayanan penunjang yang diberikan oleh tenaga non kesehatan adalah :
- a. Manajemen rumah sakit;
 - b. Informasi dan komunikasi;
 - c. Pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan;
 - d. Pelayanan laundry/binatu
 - e. Pemulasaraan jenazah; dan
 - f. Pelayanan penunjang lain.
18. Fasilitas kesehatan dan sarana penunjang pada rumah sakit yaitu :
- a. Bangunan dan prasarana;
 - b. Ketersediaan tempat tidur rawat inap; dan
 - c. Peralatan
19. Klasifikasi rumah sakit umum:
- a. kelas A paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) tempat tidur.
 - b. kelas B paling sedikit 200 (dua ratus) tempat tidur.
 - c. kelas C paling sedikit 100 (seratus) tempat tidur.
 - d. kelas D paling sedikit 50 (lima puluh) tempat tidur.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer yang dikumpulkan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pihak Rumah Sakit Z di Bekasi Timur. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui metode wawancara dan dokumentasi. Metode wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab kepada pihak rumah sakit yang bersangkutan dimana cara ini merupakan salah satu cara untuk memperoleh keterangan atau informasi secara lisan dari pihak rumah sakit. Sedangkan metode dokumentasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan dokumen perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Obyek dalam penelitian ini adalah lingkungan lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) perusahaan. Subyek dalam penelitian ini adalah rumah sakit X di Bekasi. Teknik Pengumpuland data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan bahan – bahan kepustakaan, serta literatur-literatur yang terkait dengan penelitian dan melakukan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan datang langsung ke tempat yang menjadi obyek penelitian dalam hal ini Rumah Sakit Z di Bekasi Timur. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2017) Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khusus dibandingkan teknik lain. Observasi merupakan proses yang sangat kompleks yang tersusun dari berbagai proses baik secara biologis maupun psikologis. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung di Rumah Sakit X di Bekasi untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang dilakukan.

2. Wawancara

(Sugiyono, 2017) mendefinisikan wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi maupun gagasan melalui tanya jawab. Dalam penelitian yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung

(tanya jawab) secara langsung kepada pihak terkait dengan Rumah sakit Z di Bekasi Timur yang ditunjuk oleh pejabat berwenang yang ada kaitannya dengan data – data yang berkaitan dengan analisis PEST.

3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2017) pengertian dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mengumpulkan data, dokumen dan kemudian dianalisis dan selanjutnya untuk mengambil keputusan untuk menentukan strategi yang akan digunakan,

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis PEST. Analisis PEST adalah suatu metode penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan factor-faktor eksternal yang nantinya dapat digunakan sebagai evaluasi kinerja bagi perusahaan, faktor-faktor tersebut adalah faktor politik, ekonomi, sosial, teknologi yaitu sebagai berikut :

- 1. Faktor Politik**
 - a. Bekerja sama dengan pemerintah daerah , Dinas kesehatan , Dinas Lingkungan Hidup yang berhubungan dengan perijinan
 - b. Berhubungan dengan peraturan perpajakan
 - c. Peraturan berkaitan dengan undang - undang ketenagakerjaan
 - d. Kebijakan pemerintah dalam hal memberikan kartu Indonesia Sehat dan BPJS
- 2. Faktor Ekonomi**
 - a. Memberikan tarif pelayanan yang murah bagi masyarakat
 - b. Bekerjasama dengan BPJS
 - c. Menerima pasien yang menggunakan kart
- 3. Faktor Sosial**
 - a. Memberikan pelayanan yang bagus dengan tarif yang murah
 - b. Mengirimkan tenaga medis untuk memberikan pendampingan pada pos yandu pada masyarakat sekitar
 - c. Pada moment tertentu Memberikan santunan kepada masyarakat sekitar
 - d. Melakukan acara sunatan masal sebagai bentuk dari penerapan CSR
- 4. Faktor Teknologi**
 - a. disediakannya alat - alat USG yang lebih canggih
 - b. Teknologi SCAN yag canggih dan mutahir
 - c. adanya CCTV untuk melakukan pengawasan dan pengontrolan
 - d. Promosi (teknologi Informasi) : melalui Facebook, IG ,
 - e. Teknologi Counter untuk antrian

Tabel 4.1
Analisis PEST

P	E	S	T
Bekerja sama dengan pemerintah daerah , Dinas kesehatan , Dinas Lingkungan Hidup yang berhubungan dengan perijinan	Memberikan tarif pelayanan yang murah bagi masyarakat	Memberikan pelayanan yang bagus dengan tarif yang murah	disediakannya alat - alat USG yang lebih canggih
Berhubungan dengan peraturan perpajakan	Bekerjasama dengan BPJS	Mengirimkan tenaga medis untuk memberikan pendampingan pada pos yandu pada masyarakat sekitar	Teknologi SCAN yag canggih dan mutahir
Peraturan berkaitan dengan undang - undang ketenagakerjaan		Pada moment tertentu Memberikan santunan kepada masyarakat sekitar	adanya CCTV untuk melakukan pengawasan dan pengontrolan

Kebijakan pemerintah dalam hal memberikan kartu Indonesia Sehat dan BPJS		Melakukan acara sunatan masal sebagai bentuk dari penerapan CSR	Promosi (teknologi Informasi) : melalui Facebook, IG ,
			Teknologi Counter untuk antrian

Setelah dilakukan analisis lingkungan eksternal dengan menggunakan PEST maka dapat dijelaskan bahwa Rumah sakit Z di Bekasi Timur sudah memperhatikan dan sesuai dan sudah memperbaiki mulai dari faktor Politik, ekonomi, sosial, teknologi demi kemajuan dan perkembangan rumah sakit dimasa depan. Analisis yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa rumah sakit Z di Bekasi Timur setelah dilakukan dengan menggunakan analisis PEST maka rumah sakit dalam mengambil strategi sudah memperhatikan faktor eksternal dalam meningkatkan mutu dan layanan rumah sakit dan strategi yang dapat digunakan oleh rumah sakit adalah dengan menggunakan penggabungan dari strategi integrasi dengan menggunakan horizontal integration guna meningkatkan kendali atas pesaing sehingga rumah sakit Z di Bekasi Timur dapat berkompetitif dengan rumah sakit yang lain yang tipe nya sama , strategi intensif dengan market penetration guna memperluas pangsa pasar produk dan layanan sehingga akan lebih banyak lagi yang akan menggunakan jasa layanan rumah sakit Z di Bekasi Timur dan strataegi diversifikasi dengan cara menambah produk dan layanan yang baru dalam rumah sakit yang terkait dengan jasa yang disediakan oleh rumah sakit Z di Bekasi.

5. KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisis PEST maka rumah sakit sudah memperhatikan faktor-faktor lingkungan eksternal untuk mengavaluasi kinerjanya dan untuk meningkatkan mutunya
- b. Strategi yang dilakukan pada rumah sakit adalah menggunakan penggabungan dari strategi integrasi dengan menggunakan horizontal integration guna meningkatkan kendali atas pesaing sehingga rumah sakit Z di Bekasi Timur dapat berkompetitif dengan rumah sakit yang lain yang tipe nya sama , strategi intensif dengan market penetration guna memperluas pangsa pasar produk dan layanan sehingga akan lebih banyak lagi yang akan menggunakan jasa layanan rumah sakit Z di Bekasi Timur dan strataegi diversifikasi dengan cara menambah produk dan layanan yang baru dalam rumah sakit yang terkait dengan jasa yang disediakan oleh rumah sakit Z di Bekasi

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ambarwati, F. T. (2021). analisis strataehi pelayanan dalam rangka meningkatkan jumlah kunjungan instalasi rawat jalan rumah sakit Santo Yusuf Bandung. *JURNAL* 59.
- [2] Anissa Mayang Indri, 2020. Jurnal Ilmu Manajemen, Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100), Volume 17 Nomor 2, 2020
- [3] David, R. Fred dan Forest R. David. 2016. Manajemen Strategis Edisi 15. Jakarta: Salemba Empat
- [4] David, F. R. (2016). *Manajemen Strategik*. Prehallindo.
- [5] Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Deepublish.
- [6] Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan*. 086146.
- [7] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [8] Sutedjo, E. S., Pasca, P., Magister, S., Rumah, M., Universitas, S., & Bandung, P. (2022). MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN RS KHUSUS GINJAL NY . R . A HABIBIE
- [9] <http://iaiglobal.or.id/v03/files/modul/msk/>