

Strategi Peningkatan Kinerja RSUD Dok II Jayapura Berdasarkan Analisis SWOT

Yakomina Flora Hosio¹

Universitas Ottow Geissler Papua, yhosioflora@gmail.com

Abstrak

RSUD Dok II Jayapura, sebagai rumah sakit terbesar dan tertua di Provinsi Papua, memainkan peran vital dalam penyediaan layanan kesehatan di wilayah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja RSUD Dok II Jayapura menggunakan metode analisis SWOT. RSUD Dok II Jayapura memiliki berbagai kekuatan seperti brand image yang kuat, dukungan pemerintah, dan jaringan kerja yang luas. Namun, rumah sakit ini juga menghadapi kelemahan, termasuk prosedur pelayanan yang panjang dan kualitas layanan BPJS/KPS yang perlu ditingkatkan. Peluang yang ada meliputi pangsa pasar yang masih terbuka lebar dan kebutuhan masyarakat akan layanan tanggap bencana, sementara ancaman utamanya adalah meningkatnya persaingan dari rumah sakit lain di wilayah tersebut. Metode penelitian ini melibatkan wawancara dengan berbagai kelompok informan, termasuk staf manajemen, tenaga medis, dan pasien. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan matriks SWOT untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja rumah sakit. Hasil analisis menunjukkan bahwa RSUD Dok II Jayapura perlu memanfaatkan kekuatan dan peluangnya secara optimal, sambil mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada. Beberapa strategi yang disarankan termasuk memperbaiki prosedur pelayanan, meningkatkan kualitas layanan BPJS/KPS, dan memperkuat sosialisasi layanan baru kepada masyarakat. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya audit internal dan pelatihan berkelanjutan untuk staf rumah sakit, serta pengembangan strategi komunikasi yang efektif untuk memperkuat brand image dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan kinerja yang tepat dan efektif, sehingga RSUD Dok II Jayapura dapat terus berkembang dan bersaing di pasar layanan kesehatan di Papua.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Kinerja Rumah Sakit, RSUD Dok II Jayapura, Strategi Peningkatan.

Abstract

RSUD Dok II Jayapura, as the largest and oldest hospital in Papua Province, plays a crucial role in providing healthcare services in the region. This study aims to analyze the performance improvement strategies for RSUD Dok II Jayapura using the SWOT analysis method. The hospital possesses several strengths, such as a strong brand image, government support, and an extensive network of collaborations. However, it also faces weaknesses, including lengthy service procedures and the need to improve the quality of BPJS/KPS services. The opportunities include an open market share and the community's need for disaster-responsive healthcare services, while the main threat is the increasing competition from other hospitals in the region. The research methodology involved interviews with various groups of informants, including management staff, medical personnel, and patients. The collected data were analyzed using a SWOT matrix to identify internal and external factors influencing the hospital's performance. The analysis results indicate that RSUD Dok II Jayapura needs to optimize its strengths and opportunities while addressing its weaknesses and threats. Recommended strategies include streamlining service procedures, enhancing the quality of BPJS/KPS services, and strengthening the promotion of new services to the public. The implications of this study emphasize the need for internal audits, continuous staff training, and the development of effective communication strategies to reinforce the hospital's brand image and improve patient satisfaction. This research provides valuable insights for hospital management in formulating effective performance improvement strategies, enabling RSUD Dok II Jayapura to continue growing and competing in the healthcare market in Papua.

Keywords: SWOT Analysis, Hospital Performance, RSUD Dok II Jayapura, Improvement Strategy.

PENDAHULUAN

Analisis SWOT merupakan alat yang umum digunakan dalam perencanaan strategis, baik di sektor bisnis maupun non-bisnis, termasuk dalam manajemen rumah sakit. SWOT, yang merupakan singkatan dari Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman), memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi (Fentiana & Ginting, 2020). Dalam konteks rumah sakit, analisis ini berguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat dimanfaatkan atau diatasi guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan efisiensi operasional (Lestariningsih et al., 2024). Dengan memahami kekuatan dan kelemahan yang ada, serta peluang dan ancaman di lingkungan eksternal, rumah sakit dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja keseluruhan (Hanif & Sudiani, 2024).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa analisis SWOT merupakan metode yang efektif dalam menyusun strategi peningkatan kinerja rumah sakit. Misalnya, penelitian oleh Nasrulsyah (2020) menunjukkan bagaimana rumah sakit dapat menggunakan hasil analisis SWOT untuk merancang strategi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi biaya, dan kepuasan pasien. Analisis SWOT memungkinkan rumah sakit untuk mengambil langkah-langkah proaktif dalam memanfaatkan kekuatan dan peluang, serta mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada (Taslim et al., 2024). Dengan demikian, analisis ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar untuk pengambilan keputusan strategis yang berorientasi pada peningkatan kinerja (Andarwati & Ayuningtyas, 2023).

Penelitian ini menawarkan pendekatan baru dalam mengaplikasikan analisis SWOT untuk meningkatkan kinerja rumah sakit, khususnya di wilayah yang memiliki tantangan geografis dan demografis seperti Papua. Dengan memadukan analisis faktor internal dan eksternal secara komprehensif, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dinamika yang mempengaruhi kinerja rumah sakit di daerah terpencil. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain dalam menghadapi tantangan serupa, serta dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dan adaptif sesuai dengan konteks lokal.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menyusun strategi peningkatan kinerja RSUD Dok II Jayapura berdasarkan hasil analisis SWOT. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi manajemen RSUD Dok II Jayapura tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

literatur tentang strategi manajemen rumah sakit di daerah-daerah yang memiliki karakteristik unik seperti Papua. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat posisi RSUD Dok II Jayapura dalam menghadapi tantangan masa depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi peningkatan kinerja RSUD Dok II Jayapura berdasarkan analisis SWOT. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja rumah sakit, serta bagaimana faktor-faktor tersebut dapat diintegrasikan ke dalam strategi yang efektif.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan dengan para pemangku kepentingan utama di RSUD Dok II Jayapura, termasuk manajemen rumah sakit, tenaga medis, staf administrasi, serta beberapa perwakilan dari instansi terkait. Observasi langsung dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang operasional sehari-hari rumah sakit, termasuk alur pelayanan pasien, interaksi antara staf medis dan pasien, serta penerapan prosedur standar di berbagai unit layanan.

Studi dokumen dilakukan dengan meninjau berbagai dokumen internal rumah sakit seperti laporan tahunan, laporan kinerja, dan hasil audit, serta dokumen eksternal yang relevan seperti regulasi pemerintah dan laporan akreditasi. Data yang diperoleh dari berbagai sumber ini kemudian dianalisis menggunakan matriks SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada.

Setelah pengumpulan data, peneliti menyusun matriks SWOT yang mencakup empat komponen utama: Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman). Masing-masing komponen dianalisis secara terpisah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja rumah sakit. Selanjutnya, hasil analisis ini digunakan untuk merumuskan strategi yang dapat diimplementasikan oleh manajemen RSUD Dok II Jayapura. Strategi yang dirumuskan dibagi menjadi empat kategori: strategi SO (Strength-Opportunities), strategi WO (Weakness-Opportunities), strategi ST (Strength-Threats), dan strategi WT (Weakness-Threats), sesuai dengan prinsip dasar dari analisis SWOT.

Tabel 1. Kelompok informan penelitian

No	Kelompok informan	Jumlah	Alasan pemilihan
1	Manajemen Rumah Sakit	3	Manajemen memiliki wawasan strategis terkait operasional, pengambilan keputusan, dan arah kebijakan RSUD.
2	Tenaga Medis	5	Tenaga medis berada di garis depan pelayanan kesehatan dan memiliki pengalaman langsung dengan pasien.
3	Staf Administrasi	3	Staf administrasi memahami proses dan prosedur yang mendukung operasional harian rumah sakit.
4	Pasien dan Keluarga Pasien	5	Pasien dan keluarganya dapat memberikan perspektif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
5	Perwakilan Instansi Terkait	2	Instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan, terlibat dalam regulasi dan kerjasama dengan RSUD.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumen) untuk menemukan kesesuaian dan menghindari bias. Seluruh analisis dan interpretasi data dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dan memberikan kontribusi yang berarti dalam penyusunan strategi peningkatan kinerja RSUD Dok II Jayapura.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh RSUD Dok II Jayapura. Berdasarkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, diperoleh sejumlah temuan penting yang mengarah pada perumusan strategi peningkatan kinerja rumah sakit. Berikut adalah rincian hasil analisis yang disusun dalam matriks SWOT:

1. Strengths (Kekuatan)

- **Brand Image:** RSUD Dok II Jayapura memiliki reputasi yang kuat sebagai rumah sakit pertama dan terkemuka di Provinsi Papua. Reputasi ini memberikan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat setempat dan memudahkan upaya pemasaran layanan kesehatan.
- **Dukungan Pemerintah:** Rumah sakit ini mendapat dukungan penuh dari Pemerintah Provinsi Papua, yang terlihat dari akreditasi B+ dan statusnya sebagai rumah sakit rujukan utama di wilayah tersebut.

- **Jaringan Kerja:** RSUD Dok II Jayapura memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan berbagai rumah sakit besar dan lembaga kesehatan, baik di dalam maupun luar provinsi, yang mendukung peningkatan kualitas layanan melalui kolaborasi.

2. Weaknesses (Kelemahan)

- **Prosedur Pelayanan yang Panjang:** Salah satu kelemahan yang signifikan adalah panjangnya prosedur pelayanan pasien, yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan memperlambat alur kerja di rumah sakit.
- **Kualitas Pelayanan Program BPJS/KPS:** Terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan bagi peserta BPJS dan KPS, yang sering kali dianggap kurang memadai meskipun biaya telah ditanggung oleh pemerintah.
- **Kurangnya Sosialisasi:** Kurangnya sosialisasi mengenai produk layanan baru menyebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan seperti poliklinik jantung dan mata.

3. Opportunities (Peluang)

- **Pangsa Pasar yang Masih Baik:** Minimnya persaingan antar rumah sakit di Papua memberikan peluang bagi RSUD Dok II Jayapura untuk mendominasi pasar dan memperluas jangkauan layanannya.
- **Tanggap Bencana:** Papua sebagai daerah rawan bencana alam dan konflik membutuhkan rumah sakit yang siap siaga. RSUD Dok II Jayapura memiliki peluang untuk memperkuat citra sebagai rumah sakit tanggap darurat.
- **Kerjasama yang Berkelanjutan:** RSUD Dok II Jayapura telah menjalin kerjasama dengan berbagai institusi akademik dan medis yang dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kapasitas dan layanan rumah sakit.

4. Threats (Ancaman)

- **Kemunculan Rumah Sakit Baru:** Kehadiran rumah sakit lain di Papua, baik yang sudah berdiri maupun yang akan dibangun, menjadi ancaman yang dapat mengurangi pangsa pasar dan menurunkan jumlah pasien yang datang ke RSUD Dok II Jayapura.
- **Ketidakmampuan Mengelola Kekuatan dan Peluang:** Jika RSUD Dok II Jayapura tidak mampu memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada, maka kelemahan internal dapat memperburuk kinerja dan menimbulkan masalah serius bagi keberlangsungan rumah sakit.

Tabel 2. Matriks Analisis SWOT RSUD Dok II Jayapura

Faktor internal	Strengths (S)	Weaknesses (W)
	1. Reputasi yang kuat sebagai rumah sakit pertama di Papua. 2. Dukungan penuh dari Pemerintah Provinsi Papua. 3. Jaringan kerjasama yang luas dengan rumah sakit dan lembaga lainnya.	1. Prosedur pelayanan yang panjang. 2. Kualitas pelayanan BPJS/KPS yang kurang memadai. 3. Kurangnya sosialisasi layanan baru.
Faktor eksternal	Opportunities (O)	Threats (T)
	1. Minimnya persaingan antar rumah sakit di Papua. 2. Kebutuhan tinggi akan rumah sakit tanggap bencana. 3. Kerjasama berkelanjutan dengan institusi akademik dan medis.	1. Kemunculan rumah sakit baru di wilayah Papua. 2. Risiko tidak mampu mengelola kekuatan dan peluang secara optimal.

Strategi SO (Strength-Opportunities)

- Memanfaatkan reputasi yang kuat dan dukungan pemerintah untuk memperluas jangkauan pasar di wilayah Papua.
- Mengoptimalkan kerjasama dengan institusi medis dan akademik untuk meningkatkan layanan tanggap bencana dan spesialisasi.

Strategi WO (Weakness-Opportunities)

- Mengurangi prosedur pelayanan yang panjang untuk menarik lebih banyak pasien di tengah minimnya persaingan rumah sakit.
- Meningkatkan sosialisasi layanan baru guna memperkuat posisi di pasar yang masih terbuka luas.

Strategi ST (Strength-Threats)

- Memperkuat brand image dan layanan unggulan untuk menghadapi ancaman dari kemunculan rumah sakit baru.
- Meningkatkan kolaborasi dengan pemerintah dan lembaga kesehatan untuk mengatasi potensi ancaman internal.

Strategi WT (Weakness-Threats)

- Mengurangi kelemahan dalam pelayanan BPJS/KPS untuk mempertahankan pangsa pasar.
- Mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk mencegah risiko kelemahan yang tidak terkelola dengan baik.

PEMBAHASAN

Hasil analisis SWOT yang dilakukan terhadap RSUD Dok II Jayapura menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki berbagai kekuatan yang signifikan, seperti brand image yang kuat, dukungan penuh dari pemerintah, dan jaringan kerja yang luas. Kekuatan-kekuatan ini dapat dimanfaatkan untuk mengatasi berbagai kelemahan yang ada, serta memanfaatkan peluang yang ada di lingkungan eksternal. Sebagai contoh, brand image yang kuat sebagai rumah sakit pertama dan terkemuka di Papua memberikan RSUD Dok II Jayapura keunggulan kompetitif yang dapat digunakan untuk memperluas jangkauan layanan di wilayah tersebut (Yusuf & Sukma, 2021). Selain itu, dukungan pemerintah yang kuat, seperti yang terlihat dari akreditasi B+ yang telah diperoleh, memberikan fondasi yang kokoh bagi RSUD Dok II Jayapura untuk mengembangkan berbagai program layanan kesehatan yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, kelemahan seperti panjangnya prosedur pelayanan dan rendahnya kualitas pelayanan program BPJS/KPS menunjukkan adanya area yang perlu diperbaiki. Panjangnya prosedur pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat menghambat efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan (Perdini et al., 2023). Untuk mengatasi kelemahan ini, RSUD Dok II Jayapura perlu menerapkan strategi perbaikan proses, seperti dengan melakukan analisis dan redesign prosedur pelayanan agar lebih efisien (Lusia et al., 2023).

Selain itu, rendahnya kualitas pelayanan untuk peserta BPJS/KPS merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian serius karena program ini merupakan salah satu program utama pemerintah dalam memberikan akses kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu (Pohan, 2018). Dalam konteks ini, RSUD Dok II Jayapura perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga medis serta staf administrasi, agar pelayanan yang

diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pasien dan pemerintah (Wirdayeni, 2024)

Di sisi lain, peluang yang ada di lingkungan eksternal, seperti minimnya persaingan antar rumah sakit di Papua dan kebutuhan tinggi akan layanan kesehatan tanggap bencana, memberikan kesempatan signifikan bagi RSUD Dok II Jayapura untuk memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam layanan kesehatan di wilayah tersebut.

Minimnya persaingan antar rumah sakit di Papua menciptakan ruang bagi RSUD Dok II Jayapura untuk mengembangkan dan memperluas layanannya dengan lebih leluasa. Dalam lingkungan yang kurang kompetitif, rumah sakit ini dapat memanfaatkan kekuatan internal seperti reputasi yang sudah mapan dan dukungan penuh dari pemerintah untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan yang diberikan. Misalnya, RSUD Dok II Jayapura dapat berinvestasi dalam teknologi medis terbaru, memperbaiki fasilitas, dan memperluas jangkauan layanan kesehatan yang tersedia untuk masyarakat. Pengembangan layanan baru seperti unit khusus untuk penyakit langka atau fasilitas diagnostik canggih bisa menjadi langkah strategis untuk menarik lebih banyak pasien dan memperkuat posisi rumah sakit di pasar.

Kebutuhan tinggi akan layanan kesehatan tanggap bencana juga membuka peluang besar bagi RSUD Dok II Jayapura untuk menjadi pusat unggulan dalam penanganan situasi darurat. Papua, yang rawan bencana alam seperti banjir dan tanah longsor, memerlukan rumah sakit yang memiliki kapasitas dan kesiapsiagaan khusus untuk menghadapi kondisi tersebut. RSUD Dok II Jayapura bisa mengembangkan program-program khusus seperti pelatihan tanggap darurat untuk staf medis, penyediaan peralatan dan obat-obatan yang sesuai untuk situasi bencana, serta penyusunan protokol tanggap bencana yang komprehensif. Dengan cara ini, rumah sakit dapat meningkatkan kemampuannya dalam merespons bencana dengan cepat dan efisien, serta menyediakan layanan kesehatan yang terkoordinasi dengan baik selama krisis.

Mengintegrasikan kedua peluang ini—minimnya persaingan di pasar lokal dan kebutuhan akan layanan tanggap bencana—dapat membantu RSUD Dok II Jayapura untuk mengembangkan layanan kesehatan yang lebih komprehensif dan responsif. Rumah sakit dapat memperkuat posisinya di pasar dengan menawarkan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan kesehatan rutin masyarakat tetapi juga siap menghadapi situasi darurat. Upaya ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Dok II Jayapura sebagai penyedia layanan kesehatan yang handal dan siap pakai, baik dalam kondisi normal maupun bencana.

Secara keseluruhan, dengan memanfaatkan peluang yang ada dan mengatasi kelemahan yang dihadapi, RSUD

Dok II Jayapura dapat meraih posisi yang lebih kuat di sektor kesehatan Papua. Ini termasuk meningkatkan kapasitas layanan, memperbaiki prosedur pelayanan, dan memperluas jangkauan serta kualitas layanan tanggap bencana. Langkah-langkah ini akan memperkuat kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara lebih holistik dan adaptif (Lestariningsih et al., 2024).

Namun demikian, ancaman dari kemunculan rumah sakit baru di wilayah Papua harus diantisipasi dengan baik. Jika RSUD Dok II Jayapura tidak mampu mengelola kekuatan dan peluang yang ada, ancaman ini dapat berdampak negatif terhadap pangsa pasar dan reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, strategi penguatan brand image dan peningkatan kualitas layanan harus terus dikembangkan untuk memastikan bahwa RSUD Dok II Jayapura tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat Papua (Manurung et al., 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya analisis SWOT sebagai alat yang efektif untuk membantu rumah sakit dalam meraito dan menyusun strategi peningkatan kinerja. Penggunaan analisis SWOT memungkinkan identifikasi aspek-aspek kritis yang perlu diperbaiki dan dikembangkan, sehingga RSUD Dok II Jayapura dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Papua (Masithoh et al., 2022).

Dengan menerapkan strategi yang tepat berdasarkan hasil analisis SWOT, RSUD Dok II Jayapura dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien, serta menghadapi berbagai tantangan di masa depan dengan lebih percaya diri dan siap bersaing dengan rumah sakit lain yang ada di wilayah tersebut (Febriyanto et al., 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan, RSUD Dok II Jayapura memiliki berbagai kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya di Provinsi Papua. Kekuatan utama rumah sakit ini meliputi brand image yang sudah dikenal luas, dukungan penuh dari pemerintah, dan jaringan kerja yang luas dengan berbagai institusi kesehatan dan pendidikan. Namun, RSUD Dok II Jayapura juga menghadapi beberapa kelemahan, seperti prosedur pelayanan yang masih terlalu panjang dan kualitas pelayanan untuk program BPJS/KPS yang masih perlu ditingkatkan. Di sisi lain, rumah sakit ini memiliki peluang yang signifikan, seperti pangsa pasar yang masih luas dan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan tanggap bencana. Namun, ancaman dari persaingan dengan rumah sakit baru juga harus diantisipasi dengan baik. Secara keseluruhan, analisis SWOT ini menunjukkan bahwa

RSUD Dok II Jayapura berada dalam posisi yang baik untuk terus berkembang, asalkan strategi yang tepat dapat diterapkan untuk memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada sambil mengatasi kelemahan dan ancaman yang dihadapi.

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi manajemen RSUD Dok II Jayapura. Pertama, untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya, rumah sakit ini perlu fokus pada peningkatan efisiensi prosedur pelayanan, misalnya dengan memperpendek jalur pelayanan pasien agar lebih cepat dan efisien. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan untuk peserta BPJS/KPS harus menjadi prioritas, karena program ini merupakan salah satu program kesehatan utama yang sangat diandalkan oleh masyarakat Papua. Ketiga, RSUD Dok II Jayapura harus terus memperkuat brand image dan meningkatkan sosialisasi tentang produk dan layanan baru kepada masyarakat, agar lebih dikenal dan dipahami oleh khalayak luas. Keempat, rumah sakit harus terus membangun dan memelihara jaringan kerjasama dengan berbagai lembaga untuk memperluas kapasitas layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah Papua.

Berdasarkan temuan penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat disampaikan kepada manajemen RSUD Dok II Jayapura. Pertama, rumah sakit perlu melakukan audit internal untuk mengidentifikasi hambatan dalam prosedur pelayanan dan mengembangkan solusi yang dapat mempercepat proses tersebut. Kedua, manajemen harus mempertimbangkan untuk mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi staf medis dan administratif, khususnya dalam melayani peserta BPJS/KPS, agar kualitas layanan dapat meningkat sesuai dengan harapan masyarakat dan pemerintah. Ketiga, sosialisasi layanan baru dan kebijakan rumah sakit perlu diperluas melalui berbagai saluran komunikasi yang efektif, seperti media sosial, brosur, dan seminar kesehatan, agar masyarakat lebih mengenal dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Keempat, manajemen rumah sakit harus terus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi pemasaran dan pelayanan sesuai dengan dinamika pasar dan kebutuhan masyarakat, serta memantau perkembangan pesaing untuk memastikan bahwa RSUD Dok II Jayapura tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat Papua.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Ottow Geissler Papua atas dukungan dan afiliasi yang sangat berharga dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Andarwati, Z. L., & Ayuningtyas, D. (2023). Analisis Penyusunan Rencana Strategis RSUD dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2021-2026. *Jurnal Ners*, 7(2), 1128–1138.
- Febriyanto, S., Utarini, A., & Andayani, N. (2022). STRATEGI BUSINESS CONTINUITY PLAN UNTUK KEBERLANGSUNGAN RS MATA “DR. YAP.” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(2), 1–9.
- Fentiana, N., & Ginting, D. (2020). Strategi Peningkatan Pendapatan Rumah Sakit Berdasarkan Analisis SWOT. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 1008–1012.
- Hanif, R., & Sudiani, Y. (2024). Perancangan Corporate Identity Rumah Sakit Umum Daerah Bukittinggi. *SPACEPRO: Product Design Jurnal*, 2(1), 9–23.
- 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.
- Lusia, V., Fipiana, W. I., Rohmatika, T., & Arifin, D. (2023). Analisis Perencanaan Strategi Pemasaran Klinik Utama Perisai Husada Menggunakan Metode SWOT dan Quantitative Strategic Planning Matrix. *Jurnal Optimalisasi*, 9(2), 119–127.
- Manurung, A., Vaiga, R., Maryam, R., & Veranita, M. (2024). ANALISIS SWOT MATRIKS IFE DAN EFE UNTUK MENENTUKAN STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KLINIK RAWAT JALAN PRATAMA BAMMA. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1255–1265.
- Masithoh, A. A., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2022). Strategi Pemasaran di RSI Surabaya Ahmad Yani Berdasarkan Pendekatan New Wave Marketing Marketing Strategy at RSI Surabaya Ahmad Yani Based on New Wave Marketing Approach. *Target*, 1(10,000), 0–100.
- Nasrulsyah, C. (2020). Analisis SWOT Dalam Mengatasi Kelemahan Dan Kekurangan Rumah Sakit Siloam. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 3(3).
- Perdini, M., Riani, E., & Nurhasanah, N. (2023). Strategi Menuju Penerapan Green Hospital Serta Dampaknya Bagi Rumah Sakit Studi Kasus Pada Rumah Sakit X. *Jurnal Teknologi Lingkungan UNMUL*, 7(1), 68–80.
- Taslim, R., Nurhaliza, Z., & Pangestika, Z. N. (2024). Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta AA Karawang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*

(JIKABI), 3(1), 26–37.

Wirdayeni, L. S. (2024). Analisis SWOT Sebagai Strategi Bisnis Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pelayanan Kesehatan (Studi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 62–69.

Yusuf, D., & Sukma, A. D. (2021). Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing Di Apotek Ben Do Sehat Pahonjean. *Respati*, 16(1), 24–31.