

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor eksternal dan internal pada RSUD Teluk Kuantan. Serta mengetahui strategi bersaing yang relevan diterapkan pada RSUD Teluk Kuantan untuk dapat memenangkan persaingan di industri pelayanan kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini pengumpulan data melalui sumber data primer dan sekunder. Sumber primer diperoleh dengan wawancara kepada direksi RSUD Teluk Kuantan. Sementara sumber data sekunder dari artikel jurnal, *e-book*, data internal, situs website. Dalam penelitian yang dilakukan, penulis akan mengidentifikasi kondisi lingkungan eksternal dan internal kemudian menganalisis hingga menformulasikan strategi bersaing yang efektif dalam menghadapi persaingan saat ini. Untuk menformulasikan strategi bersaing RSUD Teluk Kuantan, perlunya penulis untuk menganalisis lingkungan eksternal dengan menggunakan analisis PESTEL dan *Five Forces* Porter. Pada analisis lingkungan internal melakukan analisis value chain dan kemudian analisis VRIO untuk mengidentifikasi sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki. Setelah menganalisa lingkungan eksternal RSUD Teluk Kuantan maka, selanjutnya akan dapat ditentukan peluang serta ancaman yang akan dihadapi yang diidentifikasi menjadi *key success factor*. Selanjutnya setelah menganalisa lingkungan internal maka, akan dapat sumber daya dan kapabilitas RSUD Teluk Kuantan dan diidentifikasi menjadi *competitive advantage*. Setelah mendapatkan dan menganalisa *key success factor* dan *competitive advantage* RSUD Teluk Kuantan maka, dapat menentukan pendekatan alternatif strategi bersaing yang tepat untuk RSUD Teluk Kuantan.

Hasil penelitian menunjukkan strategi yang relevan, yaitu menggunakan *broad differentiation strategy*, RSUD Teluk Kuantan membedakan layanannya dari pesaing dengan menawarkan nilai unik yang dihargai oleh pelanggan dan menargetkan pasar yang luas kemudian bertujuan untuk menarik berbagai jenis pelanggan dengan menawarkan pelayanan yang berbeda dan unggul.

Kata kunci: Strategi Bersaing, PESTEL, *Five Force Porter*, *key success factors*, *value chain*, VRIO

ABSTRACT

This research aims to analyze external and internal factors at Teluk Kuantan Regional Hospital. As well as knowing the relevant competitive strategies applied at Teluk Kuantan Hospital to be able to win competition in the health service industry.

This research is quantitative research. In this research, data was collected through primary and secondary data sources. Primary sources were obtained by interviews with the directors of Teluk Kuantan Regional Hospital. Meanwhile secondary data sources come from journal articles, *e-books*, internal data, *websites*. In the research carried out, the author will identify external and internal environmental conditions and then analyze them to formulate effective competitive strategies in facing current competition. To formulate a competitive strategy for RSUD Teluk Kuantan, the author needs to analyze the external environment using PESTEL analysis and Porter's *Five Forces*. In the internal environmental analysis, carry out a value chain analysis and then a VRIO analysis to identify the resources and capabilities it has. After analyzing the external environment of Teluk Kuantan Hospital, we can then determine the opportunities and threats that will be faced which are identified as *key success factors*. Furthermore, after analyzing the internal environment, the resources and capabilities of Teluk Kuantan Hospital will be identified and identified as competitive advantages. After obtaining and analyzing *the key success factors* and *competitive advantages* of Teluk Kuantan Regional Hospital, you can determine the appropriate alternative competitive strategy approach for Teluk Kuantan Regional Hospital.

The research results show a relevant strategy, namely using a *broad differentiation strategy*, Teluk Kuantan Hospital differentiates its services from competitors by offering unique value that is appreciated by customers and targeting a broad market then aims to attract various types of customers by offering different and superior services.

Keywords: Competitive Strategy, PESTEL, *Porter's Five Forces*, *key success factors*, *value chain*, *VRIO*