

INTISARI

Rumah sakit dituntut untuk menghasilkan jasa unggulan yang berdaya saing agar dapat memanfaatkan peluang pasar, akan tetapi harus memperhatikan industri pelayanan jasa kesehatan yang berlandaskan pada etika, kode etik dan moral. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN atau Sistem Jaminan Sosial Nasional, menjadi salah satu faktor eksternal yang berkontribusi dalam perubahan strategi di industri jasa pelayanan kesehatan. Adanya kebijakan BPJS Kesehatan yang efektif beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014, menjadikan strategi pada setiap rumah sakit berubah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bersaing dalam menghadapi era BPJS Kesehatan dengan melihat faktor lingkungan eksternal dan faktor lingkungan internal yang dilakukan pada Rumah Sakit Pelni. Penelitian ini menggunakan metoda pengumpulan data melalui teknik wawancara, studi literature, dan observasi lapangan. Penelitian ini menggunakan analisis lingkungan makro, analisis *five forces porter*, analisis *key success factor*, analisis *value chain*, analisis VRIO, dan analisis strategi generik.

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis lingkungan eksternal ditemukan faktor sukses kunci dalam industri dan persaingan jasa pelayanan rumah sakit adalah teknologi informasi yang terintegrasi, kompetensi sumber daya manusia, dan *Standard Clinical Governance*. Melalui analisis lingkungan internal menggunakan ditemukan bahwa Rumah Sakit Pelni memiliki keunggulan kompetitif berkelanjutan melalui keunggulan diferensiasi maupun keunggulan biaya. Rumah Sakit Pelni disarankan untuk fokus dalam membangun strategi *best cost provider* dengan mengembangkan dan meningkatkan *Standar Clinical Governance*.

Kata kunci: strategi bersaing, rumah sakit, BPJS Kesehatan, PESTEL, *five forces porter*, *value chain*, analisis VRIO.

ABSTRACT

Hospitals are required to produce superior services that are competitive in order to be able to take advantage of market opportunities, but must pay attention to the health service industry based on ethics, codes of ethics and morals. “Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004” concerning the National Social Security System or National Social Security System, is one of the external factors that contribute to the change of strategy in the health services industry. “BPJS Kesehatan” that was effectively operational on January 1, 2014, made the strategy for each hospital change. So this study aims to analyze competing strategies in the face of the “BPJS Kesehatan” era by looking at external environmental factors and internal environmental factors carried out at Pelni Hospital. This study uses data collection methods through interview techniques, literature studies, and field observations. This study uses macro environment analysis, analysis of five forces porters, key success factor analysis, value chain analysis, VRIO analysis, and generic structure analysis.

Based on the results of research through external environmental analysis found key success factors in the industry and competition in hospital services are integrated information technology, human resource competencies, and Clinical Governance Standards. Through internal environment analysis using it was found that Pelni Hospital has a sustainable competitive advantage through differentiation excellence and cost advantage. Pelni Hospital is advised to focus on developing the best cost provider strategy by developing and improving Clinical Governance Standards.

Keywords: competing strategies, hospitals, BPJS Health, PESTEL, five forces porter, value chains, VRIO analysis.