



THE ROLE OF STRATEGIC PLANNING IN IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF HEALTHCARE SYSTEMS: A LITERATURE REVIEW

PERAN STRATEGIC PLANNING DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN: LITERATURE REVIEW

Nirna Dwi Anggraini ¹⁾; Donna Ndari Santoso Putri ²⁾; Heri Iswanto ³⁾

¹⁾ 2310713082@mahasiswa.upnvj.ac.id, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

²⁾ 2310713083@mahasiswa.upnvj.ac.id, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

³⁾ h.iswanto@upnvj.ac.id, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Abstract

Healthcare services are a crucial component in improving public health, yet their effectiveness still faces various challenges, such as service quality, resource efficiency, and patient satisfaction. One approach that can be used to address these issues is strategic planning a systematic process for effectively and efficiently establishing organizational goals and strategies. This study employs a literature review method by analyzing 10 relevant scientific articles on strategic planning in healthcare. The findings indicate that strategic planning plays a crucial role in enhancing the effectiveness of healthcare services, particularly in human resource management, service quality improvement, and organizational performance. The implementation of appropriate strategies, such as SWOT analysis, human resource competency development, and the optimization of facilities and infrastructure, has proven effective in improving service quality and patient satisfaction. However, the implementation of strategic planning still faces challenges, including budget constraints, a lack of continuous training, and the uneven distribution of healthcare personnel. Additionally, the effectiveness of strategies is influenced by the comprehensiveness of performance indicators and the evaluation systems used. Therefore, there is a need to strengthen data-driven strategic planning, enhance human resource competencies, and improve facilities and infrastructure to support the effectiveness of healthcare services.

Keywords: Effectiveness; Health Care; Patient Satisfaction; Quality of Care; Strategic Planning

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, namun efektivitasnya masih menghadapi berbagai tantangan seperti mutu layanan, efisiensi sumber daya, dan kepuasan pasien. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengatasi hal tersebut adalah *strategic planning*, yaitu proses sistematis dalam menetapkan tujuan dan strategi organisasi secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan menganalisis 10 artikel ilmiah yang relevan terkait perencanaan strategis dalam pelayanan kesehatan. Hasil kajian menunjukkan bahwa *strategic planning* berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia, peningkatan mutu layanan, dan kinerja organisasi. Implementasi strategi yang tepat, seperti analisis SWOT, pengembangan kompetensi SDM, serta optimalisasi sarana prasarana, terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, penerapan perencanaan strategis masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta distribusi tenaga kesehatan yang belum merata. Selain itu, efektivitas strategi juga dipengaruhi oleh kelengkapan indikator kinerja dan sistem evaluasi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan perencanaan strategis yang berbasis data, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta perbaikan sarana dan prasarana guna mendukung efektivitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Perencanaan Strategis; Pelayanan Kesehatan; Efektivitas; Kualitas Layanan; Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan layanan yang berorientasi pada kepedulian serta berfokus pada kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pelanggan sebagai dasar utama dalam



penyelenggaraannya. Kualitas pelayanan menunjukkan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta tenaga penunjang medis (Setianingsih and Susi Susanti, 2021). Hal tersebut menjadi syarat penting yang harus dipenuhi agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan (Fari et al., 2021). Namun, dalam praktiknya, efektivitas sistem pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan di berbagai negara, termasuk Indonesia salah satunya. Efektivitas sistem pelayanan kesehatan pada dasarnya menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu mencapai tujuan yang diharapkan, seperti peningkatan mutu pelayanan, efisiensi pemanfaatan sumber daya, serta kepuasan pasien (Widaningsih and Fitri, 2023). Pencapaian efektivitas tersebut tidak bisa dipisahkan dari perencanaan dan manajemen yang baik.

Salah satu pendekatan yang bisa meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan adalah *strategic planning*, yaitu proses sistematis dalam menetapkan tujuan organisasi serta menentukan langkah-langkah strategis untuk mencapainya secara efektif dan efisien (Juwita Nur Aisyah et al., 2024). Dalam konteks organisasi kesehatan, *strategic planning* berperan sebagai alat manajerial yang membantu pengambilan keputusan, penentuan arah kebijakan, serta optimalisasi alokasi sumber daya yang terbatas. Proses ini juga mencakup analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi sehingga mampu meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan yang dinamis dalam sistem kesehatan. Dengan demikian, perencanaan strategis menjadi komponen penting dalam manajemen strategi yang diharapkan dapat menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk mengarahkan organisasi mencapai tujuannya secara lebih efektif, sekaligus memastikan penggunaan sumber daya dilakukan secara bijak dan efisien (Sari et al., 2024).

Sejalan dengan pentingnya perencanaan strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi strategi yang tepat mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan di RS XYZ menunjukkan bahwa perencanaan strategis, khususnya dalam pengelolaan sistem informasi dan teknologi, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui integrasi sistem, efisiensi pengelolaan data pasien, serta optimalisasi proses bisnis rumah sakit (Aditiyawijaya and Widiputra, 2025). Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa tanpa perencanaan yang terarah, pemanfaatan teknologi belum mampu mendukung pelayanan secara optimal. Selain itu, penelitian lain di Klinik Basmalah Medika juga menunjukkan bahwa penerapan perencanaan strategis yang berbasis mutu pelayanan mampu meningkatkan kualitas layanan pada lima dimensi utama, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (Dermawan et al., 2025). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategis tidak hanya berfungsi sebagai pedoman dalam pengelolaan organisasi kesehatan, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memastikan tercapainya kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kajian literatur tentang peran *strategic planning* dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan penting untuk dilakukan. Kajian ini bisa memberi gambaran yang lebih lengkap mengenai konsep, cara penerapan, serta dampak yang dihasilkan. Selain itu, kajian ini juga diharapkan dapat menemukan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan *strategic planning* sekaligus tantangan yang sering muncul di sektor kesehatan. Tujuan lain dari kajian ini adalah menyatukan berbagai hasil penelitian yang relevan agar bisa memberikan pemahaman lebih mendalam tentang hubungan antara *strategic planning* dan efektivitas pelayanan kesehatan. Hasil kajian nantinya diharapkan bisa menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.



METODE

Metode yang digunakan yaitu *literature review*. Metode utama dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini adalah dengan mengumpulkan artikel jurnal dari berbagai sumber, dengan pencarian jurnal nasional melalui Google Scholar dan GARUDA menggunakan kata kunci “Perencanaan Strategis”, “Perencanaan Strategis AND Kualitas Pelayanan”, “Strategic Planning”, dan “Perencanaan Strategis AND Pelayanan Kesehatan”. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi artikel ilmiah full text yang dipublikasikan pada tahun 2014-2026, artikel yang membahas perencanaan strategic dan kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, tidak tersedia dalam bentuk full text, bukan termasuk artikel ilmiah, artikel yang terbit lebih dari kriteria tahun, serta artikel duplikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Kajian Artikel Peran Strategic Planning dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan

Nomor	Penulis/Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Benni Satria, Muhammad Darrel Affitra, Rezky Aditya. (2025)	Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pauh Kambar	Kualitatif Deskriptif	Ditemukan bahwa perencanaan dan pengembangan SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Masalah utama meliputi kurangnya pelatihan dan seminar akibat keterbatasan anggaran serta kurangnya peran pemerintah daerah. Meskipun jumlah tenaga sudah memenuhi standar, pengembangan kompetensi belum optimal sehingga berdampak pada mutu pelayanan
2	Kirana, G. R., & Nugraheni, R. (2022)	Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri	Kualitatif Deskriptif	Hasil menunjukkan Puskesmas Ngletih berada pada kuadran I (strategi agresif/pertumbuhan cepat), yang berarti memiliki kekuatan dan peluang besar. Namun masih terdapat kelemahan terutama pada SDM yang kurang update. Strategi yang direkomendasikan meliputi pelatihan dan pengembangan SDM, optimalisasi sarana prasarana, peningkatan insentif non finansial, survei kepuasan kerja, serta peningkatan kerja sama lintas sektor.



3	Subagia, D. M. B., Saraswati, A. A. S., & Suandari, P. V. L. (2024)	Evaluasi Strategis Sanjiwani dalam Peningkatan Pelayanan	Perencanaan di RSUD Gianyar Upaya Kualitas	Kualitatif Deskriptif	Perencanaan strategis berjalan bertahap 5 tahun dan meningkatkan mutu pelayanan (BOR, LOS, dll). Evaluasi rutin tiap tahun, namun masih terkendala anggaran dan belum optimal meninjau faktor internal-eksternal.
4	Lasyera, E., Yeni, Y. H., & Busuddin, H. (2018)	Analisis Strategi Kabupaten Solok	Rencana RSUD Arosuka	Kualitatif Deskriptif	Menggunakan pendekatan dua strategi, yakni strategi utama dan prioritas. Strategi utama: market penetration & product development. Prioritas: peningkatan mutu pelayanan, kompetensi SDM, dan promosi.
5	Asriyani, Nani Yuniar, Suhadi. (2023)	Analisis Strategis Kesehatan di Kota Kendari	Perencanaan Tenaga Dinas Kesehatan	kualitatif	Perencanaan SDM kesehatan belum memenuhi standar (kekurangan dokter, apoteker, analis lab, dll). Distribusi tenaga kesehatan tidak merata sehingga terjadi beban kerja tinggi. Sistem rekrutmen belum optimal, serta kebutuhan SDM dipengaruhi oleh mutasi pegawai dan keterbatasan tenaga.
6	Luthfiatin Najwa, Nuryakin, Nur Hidayah. (2021)	Efektivitas Strategis Pelanggan Meningkatkan Kinerja	Rencana Pada Sasaran Strategis Perspektif dalam Kinerja	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD X memiliki kinerja lebih baik dalam perspektif pelanggan karena menggunakan dua indikator, yaitu tingkat kepuasan dan jumlah keluhan, dengan pencapaian melebihi target serta strategi perbaikan yang efektif. Sebaliknya, RSUP Y hanya menggunakan indikator kepuasan pasien dengan hasil belum mencapai target optimal, dan strategi perbaikannya kurang efektif karena tidak didukung survei keluhan pasien.



7	Usamah, Tongam Sirait, Mentiana Sibarani, Ronny Samsul Bahri. (2024)	Strategic Planning In An Effort To Improve Service Quality At Wakatobi Regional General Hospital Using Service Quality	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Wakatobi belum optimal pada dimensi <i>tangible</i> karena fasilitas dan sarana prasarana masih kurang memadai. Namun, dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> telah diterapkan dengan cukup baik dalam pelayanan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
8	Diki Tri Bagus Dermawan, Kosasih, Widjajanti Utojo, ETTY Sofia Mariati Asnar, Farida Yuliaty. (2025)	Pengaruh Perencanaan Strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan strategis berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien di Klinik Basmalah Medika. Peningkatan terjadi pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , sehingga memenuhi standar nasional. Selain meningkatkan kepuasan pasien, perencanaan strategis juga membantu efisiensi pengelolaan sumber daya dan memperkuat citra klinik di masyarakat.
9	Soni Roy Kurniawan Hulu, Indah Christiani Simanjuntak, Lestari Hernawati, Lilyance Djarang, Rizky Indriasari, Rr. Tutik Sri Hariyati, Hanny Handiyani. (2023)	Analisis Rencana Strategis Sumber Daya Manusia (SDM) Keperawatan Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta	Studi Kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit di wilayah Jakarta menerapkan strategi <i>Hold and Maintain</i> dengan fokus pada <i>market penetration</i> dan <i>product development</i> . Kondisi internal rumah sakit masih lemah, namun memiliki peluang eksternal yang tinggi. Strategi yang dirumuskan meliputi pengembangan kompetensi perawat, peningkatan retensi, sistem reward berbasis karir, dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan.



10	Nurhapna, Setya Haksama. (2014).	Pengaruh Perencanaan Strategis Terhadap Kinerja Di Rumah Sakit	Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan strategis di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tergolong cukup karena didukung oleh pengembangan dan implementasi strategi yang sesuai. Kondisi tersebut berdampak pada kinerja rumah sakit yang baik. Penelitian juga menemukan adanya pengaruh perencanaan strategis terhadap peningkatan kinerja rumah sakit.
----	----------------------------------	--	-----------------	---

Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan kajian 10 artikel terkait, peran *strategic planning* dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa perencanaan strategis memiliki kontribusi terhadap pengelolaan organisasi kesehatan, khususnya dalam aspek sumber daya manusia, mutu layanan, kinerja organisasi. Perencanaan strategis yang baik dalam sebuah organisasi kesehatan diawali dengan menganalisis kondisi internal dan eksternal organisasi, seperti melalui pendekatan SWOT. Pendekatan ini mencakup identifikasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) organisasi sebagai dasar dalam merumuskan strategi yang tepat. Kondisi ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kirana and Nugraheni (2022) bahwa strategi identifikasi SWOT di Puskesmas Ngletih Kediri yang digunakan bisa mendukung strategi agresif yang bertujuan untuk memajukan program serta meminimalisir kelemahan yang berasal dari sumber daya manusia (tenaga kesehatan). Melalui strategi SWOT ini juga membuat pihak manajemen Puskesmas Perawatan Ngletih dapat mengoptimalkan aspek-aspek nilai yang dimiliki puskesmas belum optimal, baik dari faktor internal maupun faktor eksternal. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Subagia et al. (2024) bahwa analisis SWOT menjadi tahapan penting dalam penyusunan perencanaan strategis, dimulai dari penetapan visi dan misi sampai perumusan program kerja jangka menengah organisasi. Dalam penelitian tersebut, SWOT tidak hanya digunakan sebagai alat identifikasi kondisi organisasi, tetapi juga sebagai dasar dalam menentukan strategi pengembangan layanan, peningkatan sarana prasarana, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Dengan demikian, analisis SWOT ini mampu membantu organisasi kesehatan dalam merumuskan strategi yang lebih terarah, adaptif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Selanjutnya, implementasi perencanaan strategis terbukti berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Subagia et al. (2024) menunjukkan bahwa strategi yang disusun secara sistematis, seperti peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan fasilitas, serta optimalisasi sistem pelayanan, mampu meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian di RSUD Arosuka Kabupaten Solok yang menunjukkan bahwa implementasi perencanaan strategis melalui strategi *product development* dan market penetration berfokus pada peningkatan mutu pelayanan, pengembangan sarana prasarana, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia sebagai prioritas utama dalam rencana strategis rumah sakit. Strategi ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas maupun jumlah layanan kesehatan, serta memperkuat posisi organisasi di pasar. Dengan demikian, perencanaan



strategis yang berfokus dan sesuai dengan kebutuhan organisasi dapat menghasilkan hasil yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan (Lasyera et al., 2018).

Keberhasilan implementasi perencanaan strategis juga terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Dermawan et al. (2025), yang menyatakan bahwa perencanaan strategis memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam studi yang dilakukan di Klinik Basmalah Medika. Dalam penelitian itu, dijelaskan bahwa setelah strategi diterapkan, terdapat peningkatan dalam lima aspek kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang langsung mempengaruhi bertambahnya kepuasan pasien serta efisiensi pengelolaan sumber daya. Selain itu, penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga menunjukkan bahwa perencanaan strategis yang dinilai "cukup", melalui pengembangan dan penerapan strategi yang berjalan sesuai, mampu memberikan kinerja yang baik untuk rumah sakit. Temuan penelitian tersebut menekankan bahwa terdapat dampak antara pengembangan dan penerapan strategi terhadap kinerja organisasi, sehingga semakin baik rencana strategis yang disusun dan dilaksanakan, maka semakin meningkat pula kinerja rumah sakit (Nurhapna & Haksama, 2014).

Namun demikian, tidak semua implementasi perencanaan strategis berjalan optimal di setiap aspek pelayanan. Hal ini terlihat pada penelitian di RSUD Wakatobi yang dilakukan oleh Usamah et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi aspek dari *service quality*, terutama di bagian *tangible* seperti fasilitas dan prasarana yang masih kurang memuaskan. Namun, empat dimensi lainnya yakni *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sudah diterapkan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis yang telah disusun dan diimplementasikan tetap perlu dievaluasi secara berkelanjutan, terutama pada aspek yang masih lemah. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Wakatobi perlu difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan secara lebih optimal.

Temuan tersebut diperkuat bahwa keberhasilan implementasi perencanaan strategis tidak hanya ditentukan oleh perumusan strategis, tetapi juga oleh kelengkapan indikator kinerja dan sistem evaluasi yang digunakan. Hal ini terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Najwa et al. (2021), yang menyatakan bahwa terlihat dari perbandingan antara RSUD X dan RSUP Y, di mana RSUD X memperlihatkan kinerja dari sudut pandang pelanggan yang lebih baik karena memanfaatkan dua tanda, yaitu kepuasan pelanggan dan pengumpulan keluhan, serta didukung dengan strategi perbaikan yang berjalan dengan baik. Sementara itu, RSUP Y hanya mengandalkan satu tanda kepuasan pelanggan tanpa ada pengumpulan keluhan, sehingga strategi yang dijalankan menjadi tidak seefektif yang diharapkan karena tidak bisa mengidentifikasi masalah secara menyeluruh. Dengan demikian, hasil dari penelitian tersebut menegaskan bahwa perencanaan strategis yang efektif tidak hanya berhenti pada tahap analisis dan perumusan strategi, tetapi juga harus diikuti dengan pengukuran kinerja yang komprehensif dan berbasis data.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian pada rumah sakit wilayah Jakarta yang dilakukan oleh Hulu et al. (2023) menunjukkan bahwa organisasi berada di tahap Sel III menurut matriks strategi, di mana keadaan internalnya cukup lemah (nilai IFE 1,98) tetapi memiliki kesempatan luar yang besar (nilai EFE 3,02). Oleh karena itu, strategi yang sesuai adalah *maintain and hold* dengan fokus pada penetrasi pasar dan pengembangan produk. Pelaksanaan strategi ini kemudian diterjemahkan ke dalam indikator kinerja utama (KPI), seperti pengembangan pendidikan keperawatan yang berkelanjutan melalui program beasiswa, peningkatan kompetensi dan retensi tenaga kerja perawatan, penguatan sistem penghargaan yang berbasis pada jalur karir, serta peningkatan kualitas layanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis yang efektif harus mampu menyesuaikan antara kondisi internal dan



eksternal organisasi, serta diterjemahkan ke dalam program dan indikator kinerja yang spesifik. Dengan demikian, strategi yang tepat tidak hanya membantu organisasi bertahan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja secara bertahap.

Namun, masih ditemukannya beberapa kendala, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan sumber secara berkelanjutan, serta distribusi tenaga kesehatan yang belum merata. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Asriyani et al. (2023) di Dinas Kesehatan Kota Kendari bahwa persediaan sumber daya manusia yang ada di lingkup dinas kesehatan Kota Kendari belum sesuai standar Kemenkes RI Nomor 75 Tahun 2014. Perencanaan sumber daya manusia kesehatan belum sepenuhnya optimal, dimana masih terdapat kekurangan tenaga kesehatan seperti dokter, apoteker, dan tenaga teknis lainnya, serta distribusi tenaga yang tidak merata antar puskesmas. Kondisi ini menyebabkan sebagian tenaga kesehatan memiliki beban kerja yang tinggi dan harus merangkap beberapa tugas sekaligus, sehingga berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan. Penelitian yang sejalan dengan kondisi ini menyebutkan bahwa SDM merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, namun masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya tenaga kesehatan, distribusi yang belum optimal, rendahnya kompetensi teknis, serta keterbatasan pelatihan dan pengembangan akibat keterbatasan anggaran. Penelitian yang dilakukan di puskesmas ini juga menegaskan bahwa perencanaan dan pengembangan SDM sudah dilakukan, namun dalam pelaksanaan pengembangan ini belum berjalan optimal karena keterbatasannya anggaran dan program pelatihan yang berkelanjutan (Satria et al., 2025).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa strategic planning memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, mutu layanan, dan kinerja organisasi. Perencanaan strategis yang diawali dengan analisis kondisi internal dan eksternal, seperti melalui pendekatan SWOT, mampu menghasilkan strategi yang lebih terarah dan adaptif. Implementasi strategi yang tepat terbukti meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan pada beberapa penelitian di rumah sakit dan klinik. Namun, keberhasilan tersebut sangat dipengaruhi oleh kelengkapan indikator kinerja, sistem evaluasi yang komprehensif, serta kesesuaian antara kondisi organisasi dan strategi yang diterapkan. Di sisi lain, masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya, distribusi tenaga kesehatan yang belum merata, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan yang dapat menghambat optimalisasi perencanaan strategis.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, organisasi pelayanan kesehatan disarankan untuk memperkuat proses perencanaan strategis dengan analisis yang komprehensif dan berbasis data, serta memastikan implementasi strategi dilakukan secara menyeluruh pada seluruh dimensi pelayanan. Selain itu, perlu adanya penguatan sistem evaluasi kinerja melalui indikator yang lengkap, termasuk pengelolaan keluhan pasien sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan. Organisasi juga perlu meningkatkan investasi pada pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, pemerataan distribusi tenaga kesehatan, serta penguatan sistem reward dan retensi. Di samping itu, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan harus menjadi prioritas untuk mendukung kualitas layanan yang optimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditijawijaya, H., & Widiputra, H. D. (2025). Perencanaan Strategis SI/TI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien: Studi Kasus RS XYZ. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 14(1). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4743>
- Asriyani, Yuniar, N., & Suhadi. (2023). *Analisis Perencanaan Strategis Tenaga Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Kendari*. 2.
- Dermawan, D. T., Kosasih, Utojo, W., Asnar, E. S., & Yuliaty, F. (2025). Pengaruh Perencanaan Strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 675. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i2.1322>
- Fari, I., Nasution, S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). *Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)*. 18(4), 2021–2527. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Hulu, S. R. K., Simanjuntak, I. C., Hernawati, L., Djarang, L., Indriasari, R., Hariyatii, R. T. S., & Handiyani, H. (2023). Analisis Rencana Strategis Sumber Daya Manusia (SDM) Keperawatan Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta. *Indonesian Journal of Nursing Scientific*, 3(1), 41–48. <https://doi.org/10.58467/ijons.v3i1.61>
- Juwita Nur Aisyah, M Alfi Aulia, Qurotul Ayuni, & Mualimin Mualimin. (2024). Perencanaan Strategis Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 2(4), 147–155. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v2i4.392>
- Kirana, G. R., & Nugraheni, R. (2022). Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 8. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i2.1070>
- Lasyera, E., Yeni, Y.H., Busuddin, H., 2018. Analisis Rencana Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka, Kabupaten Solok. *Jurnal Kesehatan Andalas* 7. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i2.797>
- Najwa, L., Nuryakin, & Hidayah, N. (2021). Efektivitas Rencana Strategik Pada Sasaran Strategis Perspektif Keuangan dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit. *Proceedings of International Conference on Healthcare Facilities*, 12–27. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/ichf/article/view/105>
- Nurhapna, & Haksama, S. (2014). Pengaruh Perencanaan Strategis Terhadap Kinerja Di Rumah Sakit Effect Of Strategic Planning On The Hospital Performance. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 91–100. https://www.academia.edu/download/60894625/asp_rs20191014-68085-1orao46.pdf
- Satria, B., Affitra, M. D., & Aditya, R. (2025). Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pauh Kamar. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 8(2), 259–267. <https://doi.org/10.57093/metansi.v8i2.402>
- Sari, Y., Setiawan, A., Friska Marina, B., & Mukhtar, A. (2024). Analisis Sinergis Antara Perencanaan Manajemen Strategik Dan Kepuasan Kerja Dalam Mengoptimalkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3). <https://Abadiinstitute.Org/Index.Php/JUMAWA/Article/View/295/313>
- Setianingsih, A., & Susi Susanti, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. 4. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKDIII.tpUAIA9S7LQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1779331080/RO=10/RU=https%3a%2f%2fjurnal.umsb.ac.id%2findex.php%2fmenaramedika%2farticle%2fdownload%2f2741%2f2171/RK=2/RS=cZ7z4OhPUMRan.Diz4Uvd8hxX5k-



- Subagia, D. M. B., Saraswati, A. A. S., & Lya Suandari, P. V. (2024). Evaluasi Perencanaan Strategis di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 7(2), 1004–1013. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i2.12378>
- Usamah, U., Sirait, T., Sibarani, M., & Samsul Bahri, R. (2024). Strategic Planning in an Effort to Improve Service Quality at Wakatobi Regional General Hospital using Service Quality. *Journal of World Science*, 3(8), 983–993. <https://doi.org/10.58344/jws.v3i8.701>
- Widaningsih, & Fitri, I. J. (2023). *Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu*. 11(1).