ABSTRACT

This study aims to determine the development of a strategic plan from the evaluation results of implementing the balanced scorecard as a performance measurement tool at the Gotong Royong Hospital in Surabaya. This type of research uses descriptive qualitative. This data collection technique is through (1) Interview (2) Documentation.

The data source of this research from primary data. Analysis of the application of the balanced scorecard to find out how the company is performing, then identify the internal and external environment to determine the key factors. After obtaining the key factors, they are evaluated using the EFE Matrix, IFE Matrix, TOWS Matrix, and IE Matrix, which is then obtained the recommended alternative strategies.

The research results of the recommended priority strategy alternatives are assessed using QSPM Matrix. The results Analysis using the EFE Matrix, IFE Matrix, TOWS Matrix, IE Matrix and QSPM then obtained the chosen strategy, namely product development and market penetration strategies. Based on the TOWS analysis, the authors provide recommendations that can be used to strengthen strengths and opportunities as well as control weaknesses and threats by developing 13 strategies chosen.

Keywords: Development, Strategic Plan, Balanced Scorecard.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membantu menetapkan pengembangan rencana strategi dari hasil evaluasi penerapan *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja pada Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya. Jenis penelitian inimenggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data ini melalui (1) Wawancara (2) Dokumentasi.

Sumber data penelitian ini berasal dari data primer. Analisis penerapan *balanced scorecard* untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan, kemudian mengidentifikasi lingkungan internal dan eksternal untuk menetapkan faktor kunci. Setelah didapatkan faktor kunci kemudian dievaluasi menggunakan EFE Matriks, IFE Matriks, TOWS Matriks,dan IE Matrik yang selanjutnya didapatkan alternatif strategi yang direkomendasikan.

Hasil penelitian alternatif strategi prioritas yang direkomendasikan dilakukan penilaian dengan QSPM Matrik.Hasil analisis menggunakan EFE Matriks, IFE Matriks, TOWS Matriks, IE Matriks dan QSPM kemudian didapatkan strategi yang dipilih yaitu strategi *product development*dan *market penetration.* Berdasarkan analisis TOWS, maka penulis memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk memperkuat kekuatan dan peluang serta pengendalian atas kelemahan dan ancaman dengan pengembangan rencana strategi ada 13 strategi yang terpilih.

Kata Kunci : Pengembangan, Rencana Strategi, *Balanced Scorecard*.