



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 1427-1436

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Melalui Analisis SWOT Menggunakan Matriks IFAS Dan EFAS Di RS X Kota Pekanbaru

Defrika Muharani¹, Herniwanti²

^{1,2} Universitas Hang Tuah Pekanbaru

maharani.defrika@yahoo.co.id

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan farmasi rawat jalan, khususnya layanan obat anak, di RS X Kota Pekanbaru menggunakan pendekatan analisis SWOT. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya tuntutan mutu pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, serta kebutuhan layanan farmasi yang cepat, tepat, dan berorientasi pada pasien anak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) melalui observasi lapangan, wawancara terbatas dengan petugas farmasi, tinjauan dokumen, serta penilaian proses alur layanan. Matriks IFAS dan EFAS digunakan untuk menentukan posisi strategis layanan farmasi rumah sakit dan merumuskan alternatif strategi pengembangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa rumah sakit berada di Kuadran III (Kelemahan–Peluang), yang mengindikasikan bahwa meskipun terdapat peluang eksternal yang signifikan seperti dukungan kebijakan kesehatan, perkembangan teknologi informasi farmasi, dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan berkualitas, kelemahan internal masih menghambat kinerja layanan. Kelemahan utama meliputi waktu tunggu yang lama untuk obat racikan anak, keterbatasan sumber daya manusia farmasi, serta fasilitas peracikan yang kurang optimal. Oleh karena itu, strategi yang paling tepat adalah strategi WO, yang berfokus pada pemanfaatan peluang eksternal untuk mengatasi kelemahan internal. Perbaikan seperti pembentukan alur layanan obat anak khusus, optimalisasi dan pelatihan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas peracikan, serta penguatan penggunaan sistem informasi rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan.

Kata kunci: Analisis SWOT; Layanan Farmasi; Obat Anak; Kualitas Layanan; Apotek Rawat Jalan

1. Latar Belakang

Hampir setiap perusahaan maupun organisasi pelayanan kefarmasian dalam lima tahun terakhir menunjukkan pergeseran paradigma yang semakin kuat dari pelayanan yang berorientasi pada produk obat (drug oriented) menuju pelayanan yang berfokus pada pasien (patient oriented care). Perubahan ini tercermin dalam meningkatnya perhatian terhadap kepuasan pasien, kualitas komunikasi apoteker, serta penerapan standar pelayanan kefarmasian di berbagai fasilitas kesehatan. Literatur review yang dilakukan oleh Musyarofah et al. (2021) menegaskan bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas tidak lagi hanya dinilai dari ketersediaan obat, tetapi juga dari kualitas interaksi antara tenaga kefarmasian dan pasien. Dalam kajiannya, dimensi empati dan ketanggapan petugas farmasi cenderung memperoleh penilaian tinggi, sementara aspek keandalan dan sarana fisik masih menunjukkan variasi antarlokasi, yang menandakan belum meratanya mutu pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan primer.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan di apotek komunitas, yang menempatkan kualitas pelayanan kefarmasian sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan konsumen. Penelitian oleh Pratama dan Wulandari (2025) di wilayah Purwokerto menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang profesional, termasuk ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi, serta sikap apoteker, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan bahwa peran apoteker sebagai penyedia layanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari aspek komunikasi dan tanggung jawab profesional, karena pengalaman pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap apotek sebagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Sari dan Abidin (2024) di apotek komunitas wilayah Kampung Tengah, Jakarta Timur, memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan kefarmasian meliputi jaminan, empati, daya tanggap, konsistensi pelayanan, dan fasilitas memiliki hubungan yang

signifikan dengan kepuasan pelanggan. Studi ini menekankan bahwa kehadiran dan keterlibatan aktif apoteker dalam pelayanan sehari-hari menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kompetensi dan komitmen tenaga kefarmasian dalam praktik langsung.

Strategi dipahami sebagai serangkaian keputusan dan tindakan terencana yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal serta penyesuaian terhadap lingkungan internal dan eksternal. Strategi berfungsi sebagai arah dan pedoman utama organisasi dalam merespons dinamika perubahan, persaingan, serta tuntutan kinerja yang berkelanjutan. Dalam konteks manajemen modern, strategi tidak hanya bersifat perencanaan statis, tetapi merupakan proses berkelanjutan yang mengintegrasikan visi, misi, analisis lingkungan, dan implementasi kebijakan guna menciptakan keunggulan kompetitif dan efektivitas organisasi (Helms & Nixon, 2021; Phadernrod et al., 2021; Gürel & Tat, 2022; Mousa et al., 2024; Rangkuti, 2020).

Mutu pelayanan dipahami sebagai tingkat keunggulan suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna jasa, yang tercermin dari kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, mutu pelayanan mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang andal, responsif, menjamin keamanan dan kenyamanan, didukung bukti fisik yang memadai, serta menunjukkan empati kepada pasien. Mutu pelayanan menjadi indikator penting kinerja organisasi kesehatan karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, serta keberlanjutan mutu layanan secara keseluruhan (Tjiptono, 2025; Lasol et al., 2025; Permatasari, 2025; Lumban Tobing et al., 2025; Harma, 2025).

Analisis SWOT merupakan salah satu alat manajemen strategis yang semakin banyak digunakan dalam bidang pelayanan farmasi karena kemampuannya mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi mutu layanan. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, analisis SWOT membantu instalasi farmasi rumah sakit maupun apotek dalam mengenali kekuatan dan kelemahan internal, sekaligus peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal, sehingga strategi peningkatan mutu pelayanan dapat dirumuskan secara lebih sistematis dan berbasis data. Penelitian yang dilakukan oleh Yulien (2025) menunjukkan bahwa penerapan analisis SWOT dalam evaluasi sistem pengelolaan obat di instalasi farmasi rumah sakit mampu mengungkap permasalahan mendasar, seperti keterbatasan sarana, manajemen stok obat, serta koordinasi antarunit. Melalui pemetaan SWOT, strategi perbaikan mutu pelayanan kefarmasian dapat diarahkan pada penguatan sumber daya internal dan pemanfaatan peluang eksternal, seperti pengembangan teknologi informasi dan kerja sama lintas profesi.

Pentingnya analisis SWOT juga terlihat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan farmasi yang berorientasi pada kepuasan pasien. Studi oleh Juniartini, Oetari, dan Wijayanti (2024) mengungkap bahwa mutu pelayanan kefarmasian memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dalam penelitian tersebut, analisis SWOT digunakan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan setelah dilakukan pengukuran kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun instalasi farmasi memiliki kekuatan pada kompetensi tenaga kefarmasian, masih terdapat kelemahan pada aspek waktu tunggu dan fasilitas pelayanan. Dengan demikian, SWOT berfungsi sebagai alat evaluatif sekaligus perencanaan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Penggunaan analisis SWOT juga sering dikombinasikan dengan metode pengukuran kualitas layanan lainnya, seperti ServQual. Penelitian oleh Cahyana, Harsono, dan Herdwiani (2025) menegaskan bahwa hasil pengukuran kepuasan pasien melalui ServQual dapat diperdalam dengan analisis SWOT untuk merumuskan strategi perbaikan pelayanan farmasi yang lebih komprehensif. Dalam studi tersebut, SWOT digunakan untuk menindaklanjuti temuan kelemahan pada dimensi pelayanan, seperti empati dan keandalan, serta memanfaatkan peluang eksternal untuk meningkatkan daya saing dan mutu layanan instalasi farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa analisis SWOT tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga berperan penting dalam tahap pengambilan keputusan strategis.

Selain itu, analisis SWOT juga berperan penting dalam pengembangan jangka panjang instalasi farmasi rumah sakit. Suwanti, Yasin, dan Rahayu (2025) menjelaskan bahwa strategi pengembangan instalasi farmasi yang berbasis SWOT memungkinkan organisasi untuk menyusun rencana peningkatan mutu pelayanan secara lebih terarah. Dengan mengidentifikasi kekuatan internal, seperti sistem manajemen yang sudah berjalan baik, serta ancaman eksternal, seperti persaingan antar fasilitas kesehatan, instalasi farmasi dapat merumuskan strategi defensif maupun agresif guna meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kefarmasian.

Temuan serupa juga disampaikan oleh Pratiwi (2025) dalam penelitiannya mengenai peningkatan mutu pelayanan farmasi di RSUD Kardinah Tegal. Studi ini menekankan bahwa analisis SWOT menjadi landasan penting dalam perumusan strategi peningkatan kepuasan pasien rawat jalan. Melalui identifikasi kelemahan internal, seperti

keterbatasan fasilitas dan alur pelayanan, serta peluang eksternal berupa peningkatan kebutuhan layanan kesehatan, strategi perbaikan mutu pelayanan kefarmasian dapat disusun secara realistis dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Secara keseluruhan, kelima jurnal tersebut menunjukkan bahwa analisis SWOT memiliki peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan farmasi. SWOT tidak hanya berfungsi sebagai alat analisis situasi, tetapi juga sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada kepuasan pasien, efisiensi pelayanan, dan pengembangan organisasi. Perhitungan matriks SWOT (IFAS dan EFAS) dilakukan, dan strategi prioritas ditetapkan melalui konsensus. (Dewi O, 2026) Oleh karena itu, penerapan analisis SWOT secara sistematis dan berkelanjutan menjadi langkah strategis dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan farmasi di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis SWOT yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan farmasi rawat jalan di RS X. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal instalasi farmasi sebagai dasar penentuan strategi pengembangan pelayanan. Subjek penelitian adalah kepala staf Instalasi Farmasi RS X, yang dipilih secara purposive karena memiliki kewenangan dan pemahaman menyeluruh terhadap perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pelayanan farmasi rawat jalan.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman wawancara mendalam dan kuesioner SWOT. Pedoman wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait kondisi aktual pelayanan farmasi, sedangkan kuesioner SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi mutu pelayanan. Faktor internal terdiri atas kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses), sedangkan faktor eksternal meliputi peluang (opportunities) dan ancaman (threats). Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif kualitatif yang didukung oleh studi literatur, dengan mengacu pada laporan dan makalah sebelumnya yang relevan dengan penerapan analisis SWOT dalam pelayanan kesehatan. Data hasil wawancara dan kuesioner kemudian disusun ke dalam Matriks Faktor Strategi Internal (Internal Factors Analysis Summary/IFAS) dan Matriks Faktor Strategi Eksternal (External Factors Analysis Summary/EFAS) sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan farmasi rawat jalan.

Perhitungan Bobot Faktor Internal dan Eksternal

Perhitungan bobot faktor internal dan eksternal bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan masing-masing faktor yang memengaruhi mutu pelayanan farmasi rawat jalan di RS X. Setiap faktor diberi bobot dengan rentang nilai antara 0,0 (tidak penting) hingga 1,0 (sangat penting), dengan ketentuan bahwa jumlah bobot pada masing-masing matriks IFAS dan EFAS adalah 1,00. Matriks IFAS digunakan untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan internal, sedangkan matriks EFAS digunakan untuk menganalisis peluang dan ancaman eksternal.

Pemberian Nilai (Rating)

Pemberian nilai atau rating dilakukan untuk menunjukkan tingkat pengaruh masing-masing faktor terhadap keberhasilan peningkatan mutu pelayanan farmasi rawat jalan. Skala penilaian diberikan dari +3 (sangat kuat) hingga -3 (sangat lemah). Faktor yang bersifat positif atau termasuk dalam kategori kekuatan diberi nilai antara +1 hingga +3, berdasarkan besarnya kontribusi faktor tersebut terhadap peningkatan mutu pelayanan. Sebaliknya, faktor yang bersifat negatif atau termasuk dalam kategori kelemahan diberi nilai antara -1 hingga -3, sesuai dengan tingkat pengaruhnya terhadap penurunan mutu pelayanan. Nilai yang diperoleh kemudian dikalikan dengan bobot masing-masing faktor untuk mendapatkan skor tertimbang yang digunakan dalam penentuan posisi strategi organisasi.

3. Hasil dan Diskusi

1. Analisis Swot

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, serta pengisian kuesioner SWOT, diperoleh berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi mutu pelayanan farmasi rawat jalan di RS X Kota Pekanbaru, khususnya pada layanan obat anak. Faktor-faktor tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) melalui analisis IFAS dan EFAS, yang menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan farmasi rawat jalan.

Tabel 1. Hasil Analisis SWOT

Faktor Internal		Faktor Eksternal	
S	W	O	T
Mengacu pada standar nasional pelayanan kefarmasian, pelayanan farmasi telah berpedoman pada Permenkes No. 72 Tahun 2016 dan SPM Kemenkes terkait waktu tunggu obat racikan <60 menit.	Waktu tunggu obat racikan melebihi standar, hasil observasi menunjukkan waktu tunggu obat racikan >80 menit. Hal ini melebihi standar <60 menit yang ditetapkan kementerian.	Data waktu tunggu dan kepuasan pasien dapat digunakan sebagai evidence based management.	Penurunan kepuasan dan kunjungan pasien berdasarkan tahun 2024 menunjukkan penurunan kunjungan yang berkaitan dengan mutu pelayanan.
Adanya instalasi farmasi rawat jalan yang terstruktur, berfungsi jelas sebagai unit pelaksana pelayanan kefarmasian, termasuk pelayanan obat racikan pediatri.	Proses peracikan puyer anak kompleks dan memakan waktu karena peracikan melibatkan banyak tahapan.	Peningkatan kepuasan pasien melalui perbaikan waktu tunggu.	Tuntutan standar mutu dan keselamatan pasien yang semakin tinggi. Karena ketidaksesuaian waktu tunggu dapat berdampak pada penilaian mutu dan akreditasi RS.
SDM kefarmasian tersedia dan memiliki peran klinis, terdapat apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang menjalankan pengkajian resep, peracikan serta pemberian informasi obat.	Keterbatasan SDM farmasi dibandingkan beban resep. Peningkatan jumlah resep rawat jalan tidak seimbang dengan penambahan tenaga kefarmasian.	Pengembangan inovasi pelayanan farmasi, misalnya pemisahan jalur racikan.	Persaingan dengan RS lain (swasta) yang menawarkan pelayanan farmasi yang lebih cepat dan nyaman.
Kepercayaan pasien internal (TNI/PNS dan keluarga), dilihat dari tingginya jumlah resep pada tahun 2022-2023 terhadap layanan RS.	Sarana dan prasarana peracikan belum optimal. Keterbatasan alat, ruang racik dan teknologi pendukung memperlambat proses pelayanan.	Pemanfaatan TI seperti SIMRS dan sistem monitoring waktu tunggu dapat meningkatkan efisiensi pelayanan.	Resiko citra negative RS tentara dimasyarakat umum.
Budaya disiplin dan kepatuhan terhadap SOP, merupakan karakteristik RS x sehingga mendukung kepatuhan terhadap prosedur dan alur pelayanan.	Sistem antrean dan alur pelayanan belum efisien. Belum sepenuhnya memanfaatkan SIMRS atau sistem antrian yang terintegrasi.	Persiapan peningkatan kelas RS. Perbaikan mutu pelayanan farmasi menjadi salah satu indikator penting peningkatan tipe RS.	Keterbatasan anggaran dan fleksibilitas pengelolaan sebagai RS pemerintahan/militer, pengadaan alat dan SDM membutuhkan proses Panjang.

Tabel 2. Matriks Analisis SWOT

Internal Eksternal	Opportunities (O)	Threats (T)
Strengths (S)	Strategi SO: 1. Memanfaatkan hasil penelitian sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan farmasi rawat jalan. 2. Mengoptimalkan peran apoteker serta kepatuhan terhadap SOP untuk meningkatkan kepuasan pasien. 3. Mengembangkan pelayanan farmasi berbasis standar nasional sebagai upaya mendukung peningkatan tipe rumah sakit.	Strategi ST: 1. Menjaga kedisiplinan dan kepatuhan terhadap SOP guna memenuhi tuntutan akreditasi rumah sakit. 2. Mempertahankan kepercayaan pasien internal (TNI/PNS) dalam menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain. 3. Melakukan standarisasi pelayanan farmasi untuk menjaga citra dan reputasi rumah sakit.
	Weaknesses (W)	Strategi WO: 1. Melakukan restrukturisasi alur pelayanan obat racikan untuk menurunkan waktu tunggu hingga ≤ 60 menit. 2. Menambah atau melakukan redistribusi SDM farmasi pada jam pelayanan padat. 3. Memanfaatkan SIMRS dan sistem antrean elektronik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi. 4. Mengembangkan jalur khusus pelayanan racikan pediatri (puyer anak).

2. Analisis Faktor Internal Menggunakan Tabel IFAS

Setelah faktor-faktor strategis internal Rumah Sakit diidentifikasi, selanjutnya disusun Tabel IFAS (Internal Factors Analysis Summary) sebagai dasar analisis kondisi internal pelayanan farmasi rawat jalan. Penilaian terhadap masing-masing faktor internal dilakukan dengan pemberian skor 1–10 yang menunjukkan besaran pengaruh setiap faktor terhadap mutu pelayanan farmasi. Skor yang tinggi pada faktor kekuatan (strengths) mengindikasikan pengaruh positif yang besar sehingga perlu dipertahankan dan dioptimalkan. Sebaliknya, skor tinggi pada faktor kelemahan (weaknesses) menunjukkan adanya pengaruh negatif yang signifikan sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Berdasarkan hasil perhitungan IFAS, diperoleh total skor kekuatan (S) sebesar 37 dan total skor kelemahan (W) sebesar 41, sehingga hasil analisis IFAS (S – W) menunjukkan nilai –4. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kondisi internal rumah sakit, khususnya pada pelayanan farmasi rawat jalan, masih berada dalam kategori lemah. Kelemahan utama yang teridentifikasi berkaitan dengan efisiensi pelayanan farmasi, sehingga diperlukan upaya perbaikan dan strategi peningkatan mutu yang lebih terarah untuk memperkuat kondisi internal rumah sakit.

Tabel 3 . *Internal Factors Analysis Summary (IFAS)*

No	Faktor Internal	Kategori	Skor
S1	Mengacu pada standar pelayanan kefarmasian (Permenkes No. 72 Tahun 2016)	Strength	9
S2	Instalasi farmasi rawat jalan terstruktur	Strength	7
S3	SDM kefarmasian tersedia (apoteker dan TTK)	Strength	7
S4	Kepercayaan pasien internal (TNI/PNS)	Strength	6
S5	Budaya disiplin dan kepatuhan terhadap SOP	Strength	8
Subtotal Strength (S)			37
W1	Waktu tunggu obat racikan > 60 menit (± 80 menit)	Weakness	7
W2	Proses peracikan puyer anak kompleks	Weakness	9
W3	Keterbatasan SDM dibandingkan beban resep	Weakness	9

No	Faktor Internal	Kategori	Skor
W4	Sarana dan alat peracikan belum optimal	Weakness	8
W5	Sistem antrean dan SIMRS belum optimal	Weakness	8
Subtotal Weakness (W)			41

Pada lingkungan internal organisasi meliputi kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness). Strength (kekuatan) dipahami sebagai faktor internal positif yang berasal dari sumber daya, kemampuan, sistem, maupun karakteristik organisasi yang memberikan keunggulan dalam mencapai tujuan strategis. Strength mencerminkan kapasitas internal organisasi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja dan daya saing, baik melalui kualitas sumber daya manusia, kepatuhan terhadap standar operasional, struktur organisasi yang efektif, maupun budaya kerja yang mendukung mutu layanan (Ghaleb, 2024; Zainuri, 2023). Farag (2025) menegaskan bahwa strength merupakan elemen kunci dalam SWOT karena berfungsi sebagai dasar organisasi dalam merumuskan strategi yang mampu memaksimalkan peluang eksternal. Sejalan dengan itu, Angelita (2025) menyatakan bahwa kekuatan organisasi tidak hanya terbatas pada aspek fisik dan sumber daya, tetapi juga mencakup kompetensi manajerial, inovasi proses, serta sistem pelayanan yang terstandar dan berkelanjutan. Dengan demikian, identifikasi strength menjadi tahap penting dalam analisis strategis karena memungkinkan organisasi memanfaatkan keunggulan internalnya secara optimal untuk meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan kepercayaan pemangku kepentingan, dan menghadapi dinamika lingkungan eksternal secara adaptif (Farag, 2025; Ghaleb, 2024).

Hasil analisis faktor kekuatan menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi RS X memiliki landasan internal yang cukup kuat dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Kekuatan utama terletak pada penerapan standar pelayanan kefarmasian yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016, yang menegaskan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan nasional dan mendukung mutu serta keselamatan pasien. Selain itu, struktur instalasi farmasi rawat jalan yang terorganisasi, ketersediaan sumber daya manusia kefarmasian berupa apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK), serta budaya disiplin dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) menjadi faktor pendukung penting dalam menjaga konsistensi pelayanan. Kepercayaan pasien internal, khususnya dari kalangan TNI dan PNS, juga mencerminkan persepsi positif terhadap kualitas layanan farmasi. Secara keseluruhan, kekuatan-kekuatan tersebut menjadi modal strategis bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dan mendukung upaya perbaikan kinerja layanan.

Sedangkan weakness (kelemahan) dipahami sebagai faktor internal negatif yang berasal dari keterbatasan sumber daya, kemampuan, sistem, maupun proses organisasi yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan dan kinerja optimal. Weakness mencerminkan aspek internal yang belum berjalan efektif, seperti keterbatasan SDM, fasilitas yang kurang memadai, prosedur kerja yang belum efisien, atau sistem manajemen yang belum optimal, sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan apabila tidak segera diperbaiki (Farag, 2025; Ramadani, 2025). Beberapa penelitian menegaskan bahwa identifikasi kelemahan menjadi tahap penting dalam analisis strategis karena memungkinkan organisasi mengenali area yang membutuhkan perbaikan berkelanjutan dan penyesuaian strategi internal (Widodo & Manurung, 2025). Afwi (2025) menambahkan bahwa kelemahan internal, jika tidak ditangani secara sistematis, dapat memperbesar dampak ancaman eksternal dan menurunkan daya saing organisasi. Dengan demikian, analisis weakness tidak hanya berfungsi untuk mengidentifikasi kekurangan, tetapi juga sebagai dasar perumusan strategi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan mutu kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Hasil analisis faktor kelemahan menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X masih menghadapi sejumlah kendala internal yang berpengaruh terhadap efektivitas layanan. Kelemahan utama ditunjukkan oleh lamanya waktu tunggu obat racikan yang melebihi 60 menit dengan rata-rata sekitar 80 menit (W1), yang mencerminkan belum optimalnya efisiensi proses pelayanan resep racikan. Kondisi ini diperkuat oleh tingginya kompleksitas proses peracikan puyer anak (W2) serta keterbatasan sumber daya manusia kefarmasian dibandingkan dengan beban resep yang dilayani (W3), yang masing-masing memperoleh skor tertinggi dan menunjukkan kontribusi signifikan terhadap keterlambatan pelayanan. Selain itu, sarana dan alat peracikan yang belum optimal (W4) turut membatasi kecepatan dan ketepatan proses peracikan obat, sementara sistem antrean dan pemanfaatan SIMRS yang belum berjalan optimal (W5) mengindikasikan adanya hambatan pada aspek manajemen alur pelayanan dan dukungan teknologi informasi.

3. Analisis Faktor Eksternal Menggunakan Tabel EFAS

Setelah faktor-faktor strategis eksternal Rumah Sakit diidentifikasi, selanjutnya disusun Tabel EFAS (External Factors Analysis Summary) sebagai dasar analisis lingkungan eksternal yang memengaruhi mutu pelayanan farmasi rawat jalan. Penilaian terhadap masing-masing faktor eksternal dilakukan dengan pemberian skor 1–10 yang menunjukkan besarnya pengaruh setiap faktor terhadap kinerja pelayanan farmasi. Skor yang tinggi pada

faktor peluang (opportunity) menunjukkan potensi positif yang besar sehingga perlu dimanfaatkan secara optimal oleh rumah sakit. Sebaliknya, skor yang tinggi pada faktor ancaman (threat) mengindikasikan potensi risiko yang signifikan sehingga perlu diantisipasi dan dikelola melalui strategi yang tepat.

Berdasarkan hasil perhitungan EFAS, diperoleh total skor peluang (O) sebesar 39 dan total skor ancaman (T) sebesar 37, sehingga hasil analisis EFAS (O – T) menunjukkan nilai 2. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan eksternal Rumah Sakit memberikan peluang yang lebih besar dibandingkan ancaman dalam upaya peningkatan mutu pelayanan farmasi rawat jalan. Kondisi ini menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki kesempatan yang cukup baik untuk mengembangkan pelayanan farmasi, selama mampu memanfaatkan peluang eksternal secara maksimal serta mengelola potensi ancaman secara efektif.

Tabel 4 . *Eksternal Factors Analysis Summary* (EFAS)

No	Faktor Eksternal	Kategori	Skor
O1	Penelitian sebagai dasar perbaikan mutu layanan	Opportunity	9
O2	Peningkatan kepuasan melalui perbaikan waktu tunggu	Opportunity	8
O3	Inovasi layanan farmasi (alur racikan khusus)	Opportunity	8
O4	Pemanfaatan teknologi (SIMRS, antrean digital)	Opportunity	7
O5	Persiapan peningkatan tipe RS (D → C)	Opportunity	7
Subtotal Opportunity (O)			39
T1	Penurunan kepuasan dan kunjungan pasien	Threat	8
T2	Tuntutan mutu dan akreditasi rumah sakit	Threat	8
T3	Persaingan rumah sakit lain yang lebih cepat	Threat	8
T4	Citra negatif akibat waktu tunggu lama	Threat	7
T5	Keterbatasan anggaran rumah sakit pemerintah	Threat	6
Subtotal Threat (T)			37

Pada lingkungan luar organisasi yaitu peluang (opportunity) dan ancaman (threats) organisasi. opportunity (peluang) dipahami sebagai faktor eksternal yang bersifat positif dan berasal dari dinamika lingkungan organisasi, seperti perubahan kebijakan, perkembangan teknologi, kondisi sosial-ekonomi, maupun peningkatan kebutuhan dan permintaan masyarakat, yang berpotensi memberikan keuntungan dan mendukung pertumbuhan organisasi. Peluang mencerminkan kondisi eksternal yang dapat dimanfaatkan secara strategis untuk meningkatkan kinerja, memperluas layanan, serta memperkuat daya saing apabila direspons dengan kebijakan dan strategi yang tepat (Ramadani, 2025; Jannah, 2024). Beberapa penelitian menegaskan bahwa identifikasi peluang menjadi elemen penting dalam perencanaan strategis karena memungkinkan organisasi menyesuaikan kapasitas internal dengan tuntutan dan perubahan lingkungan eksternal yang menguntungkan (Wardahiljannah et al., 2025). Selain itu, peluang juga dapat muncul dari dukungan regulasi, kemajuan teknologi informasi, serta kebutuhan pasar yang terus berkembang, yang apabila dimanfaatkan secara optimal akan mendorong pertumbuhan berkelanjutan dan pencapaian tujuan organisasi (Nugraha & Khalid, 2024; Az Zahra & Siregar, 2025).

Hasil analisis faktor peluang menunjukkan bahwa Rumah Sakit X memiliki potensi eksternal yang cukup besar dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. Peluang utama ditunjukkan oleh pemanfaatan penelitian sebagai dasar perbaikan mutu layanan (O1) dengan skor tertinggi, yang mencerminkan adanya ruang pengembangan layanan berbasis bukti (evidence-based practice) guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan farmasi. Selain itu, peningkatan kepuasan pasien melalui perbaikan waktu tunggu obat (O2) menjadi peluang strategis yang dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien apabila diimplementasikan secara konsisten. Peluang lainnya terlihat pada inovasi layanan farmasi melalui penerapan alur racikan khusus (O3) yang berpotensi mempercepat proses pelayanan obat racikan dan meningkatkan kualitas layanan. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti optimalisasi SIMRS dan sistem antrean digital (O4), juga membuka peluang besar dalam memperbaiki manajemen alur pelayanan dan mengurangi kepadatan antrean pasien. Selanjutnya, persiapan peningkatan tipe rumah sakit dari tipe D menjadi tipe C (O5) memberikan dorongan eksternal bagi rumah sakit untuk meningkatkan standar pelayanan, sarana prasarana, serta kompetensi sumber daya manusia.

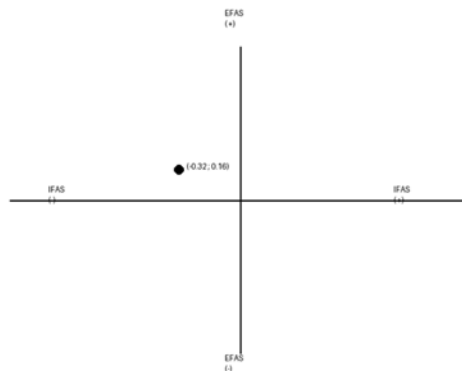
Sedangkan threat (ancaman) dipahami sebagai faktor eksternal yang bersifat negatif dan berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi apabila tidak diantisipasi dengan strategi yang tepat. Ancaman dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti meningkatnya persaingan, perubahan regulasi, tuntutan mutu yang semakin tinggi,

keterbatasan sumber daya, serta kondisi sosial-ekonomi yang kurang mendukung, yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memengaruhi kinerja organisasi (Jannah, 2024; Rafiky, 2025). Beberapa penelitian menegaskan bahwa identifikasi ancaman menjadi elemen penting dalam perencanaan strategis karena memungkinkan organisasi merumuskan langkah mitigasi risiko dan meningkatkan ketahanan terhadap tekanan lingkungan eksternal (Oikos, 2024; Elfani & Nugroho, 2025).

Hasil analisis faktor ancaman menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di rumah sakit menghadapi tekanan eksternal yang berpotensi memengaruhi kinerja dan keberlanjutan layanan. Ancaman utama ditunjukkan oleh penurunan kepuasan dan kunjungan pasien (T1) serta meningkatnya tuntutan mutu dan akreditasi rumah sakit (T2), yang keduanya memiliki skor tinggi dan menuntut peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, persaingan dengan rumah sakit lain yang memiliki waktu pelayanan lebih cepat (T3) menjadi tantangan signifikan dalam mempertahankan daya saing dan kepercayaan pasien. Kondisi tersebut diperparah oleh potensi terbentuknya citra negatif akibat waktu tunggu pelayanan yang lama (T4), yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit. Di sisi lain, keterbatasan anggaran rumah sakit pemerintah (T5) menjadi hambatan eksternal dalam upaya peningkatan sarana, prasarana, dan sumber daya pendukung pelayanan. Secara keseluruhan, subtotal ancaman sebesar 37 menunjukkan bahwa faktor eksternal yang bersifat menghambat perlu diantisipasi melalui strategi adaptif dan perbaikan mutu pelayanan agar rumah sakit mampu mempertahankan kualitas layanan dan kepercayaan pasien.

4. Posisi Kuadran SWOT

Penentuan posisi kuadran SWOT dilakukan berdasarkan hasil perhitungan nilai IFAS dan EFAS. Nilai IFAS sebesar -4 menunjukkan bahwa faktor kelemahan internal, seperti lamanya waktu tunggu obat racikan dan keterbatasan sumber daya manusia, masih lebih dominan dibandingkan kekuatan yang dimiliki Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X, sedangkan nilai EFAS sebesar $+2$ menunjukkan adanya peluang eksternal yang cukup besar, seperti pemanfaatan hasil penelitian, inovasi alur racikan, dan penggunaan teknologi informasi, yang masih dapat dimanfaatkan. Berdasarkan kombinasi nilai tersebut, posisi Instalasi Farmasi RS X berada pada Kuadran III (Weakness–Opportunity) sebagaimana ditunjukkan pada gambar.



Gambar 1.

Berdasarkan hasil perhitungan Matriks IFAS, diperoleh selisih antara total skor Strength (S) dan Weakness (W) yang bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa secara internal Rumah Sakit X masih menghadapi kelemahan yang lebih dominan dibandingkan kekuatan yang dimiliki. Kelemahan tersebut terutama berkaitan dengan aspek operasional pelayanan, seperti waktu tunggu, keterbatasan sumber daya, dan efektivitas sistem pelayanan, sehingga berdampak pada optimalisasi kinerja rumah sakit. Sementara itu, hasil perhitungan Matriks EFAS menunjukkan nilai positif, yang menandakan bahwa faktor eksternal berupa Opportunity (O) lebih besar dibandingkan Threat (T). Hal ini mengindikasikan adanya peluang yang cukup kuat, antara lain pemanfaatan teknologi layanan kesehatan, tuntutan peningkatan mutu pelayanan, serta peluang peningkatan kelas rumah sakit yang dapat mendukung pengembangan institusi.

Hasil penggabungan matriks IFAS dan EFAS kemudian divisualisasikan dalam diagram SWOT IFAS–EFAS, yang menempatkan Rumah Sakit X pada Kuadran III (Weakness–Opportunity). Posisi ini menunjukkan bahwa rumah sakit berada pada kondisi memiliki peluang eksternal yang besar, namun masih dibatasi oleh kelemahan internal yang perlu segera diperbaiki. Oleh karena itu, strategi yang tepat untuk diterapkan adalah strategi WO

(Weakness–Opportunity), yaitu memanfaatkan peluang eksternal secara maksimal untuk mengatasi dan meminimalkan kelemahan internal. Strategi ini dapat diwujudkan melalui perbaikan mutu pelayanan berbasis hasil penelitian, pemanfaatan teknologi informasi rumah sakit, peningkatan efisiensi alur pelayanan, serta penguatan manajemen sumber daya agar Rumah Sakit X mampu meningkatkan daya saing dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Perhitungan matriks IFAS dan EFAS memiliki peran penting dalam analisis SWOT karena memberikan dasar kuantitatif yang sistematis dalam mengevaluasi faktor internal dan eksternal organisasi. Melalui pemberian bobot dan rating pada setiap faktor strategis, organisasi dapat mengidentifikasi tingkat kepentingan relatif dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman secara lebih objektif, sehingga mengurangi subjektivitas dalam pengambilan keputusan strategis (Rangkuti, 2020; Helms & Nixon, 2021). Selain itu, hasil perhitungan IFAS dan EFAS menjadi dasar penentuan posisi organisasi dalam diagram SWOT, yang berfungsi untuk menunjukkan arah strategi yang paling sesuai, baik agresif, adaptif, defensif, maupun turn-around (Gürel & Tat, 2022). Dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit, penggunaan matriks ini membantu manajemen memprioritaskan perbaikan mutu layanan dan menyesuaikan strategi dengan dinamika lingkungan eksternal yang kompetitif dan regulatif (Phadermrod, Crowder, & Wills, 2021; Al-Hanawi et al., 2023).

Posisi Kuadran III mengindikasikan bahwa Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS X memiliki peluang eksternal yang cukup besar, seperti pemanfaatan hasil penelitian, inovasi alur racikan obat anak, dan optimalisasi sistem informasi rumah sakit, namun masih dihadapkan pada berbagai kelemahan internal, seperti waktu tunggu obat racikan yang lama, keterbatasan SDM, dan sarana peracikan yang belum optimal, yang perlu segera diperbaiki. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Machfudi (2019) yang menyatakan bahwa organisasi pada Kuadran III perlu memfokuskan strategi pada upaya perbaikan internal agar mampu memanfaatkan peluang eksternal secara optimal. Oleh karena itu, strategi yang tepat untuk diterapkan adalah strategi WO (Weakness–Opportunity), yaitu meminimalkan kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal yang tersedia. Fokus strategi diarahkan pada peningkatan efisiensi alur pelayanan obat anak, penguatan kapasitas dan distribusi SDM kefarmasian, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi dan dukungan manajemen guna menurunkan waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan farmasi secara keseluruhan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis SWOT terhadap mutu pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit X, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit berada pada posisi Kuadran III (Weakness–Opportunity), yang menunjukkan kondisi di mana peluang eksternal relatif besar namun masih dihadapkan pada kelemahan internal yang signifikan. Kekuatan utama rumah sakit terletak pada penerapan standar pelayanan kefarmasian sesuai regulasi nasional, ketersediaan tenaga kefarmasian, serta budaya disiplin dan kepatuhan terhadap SOP. Namun demikian, kelemahan internal seperti lamanya waktu tunggu obat racikan, keterbatasan SDM, sarana peracikan yang belum optimal, serta pemanfaatan SIMRS dan sistem antrean yang belum maksimal masih menjadi kendala utama dalam peningkatan mutu pelayanan. Di sisi eksternal, rumah sakit memiliki peluang besar melalui pemanfaatan hasil penelitian, inovasi pelayanan farmasi, penggunaan teknologi informasi, serta rencana peningkatan tipe rumah sakit.

Referensi

1. Amaliah, N., Herawati, Y. T., Witcahyo, E., Afwi, S. B. (2025). Weakness in SWOT analysis for teacher placement in improving quality. *Conference Proceedings*.
2. Angelita, N. (2025). Analisis SWOT sebagai dasar pengembangan inovasi. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Nasional*.
3. Az Zahra, F. A., & Siregar, S. (2025). Analisis faktor internal dan eksternal dalam menentukan strategi bisnis via SWOT. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*.
4. Cahyana, A. A., Harsono, S. B., & Herdwiani, W. (2025). SWOT analysis with ServQual model of pharmaceutical services at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta in 2024. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 4(4), 451–460. <https://npaformosapublisher.org/index.php/fjmr/article/view/151>
5. Dewi O., Rany N., Herniwanti., Yunita J., & Mitra. (2026). Application of SWOT analysis as a strategy for medical waste management in the independent practice of dentist in pekanbaru city, indonesia. *Multidiciplinary science journal*.
6. Elfani, N. Z., & Nugroho, B. Y. (2025). Achieving competitive advantage and mitigating disruption through strategic planning with SWOT analysis: A literature review. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*.
7. Farag, M. I. H. (2025). The role of SWOT analysis in enhancing business growth. *Management Science Advances*, 2(1), 304–329.
8. Ghaleb, B. D. S. (2024). The importance of using SWOT analysis in business success. *International Journal of Asian Business and Management*, 3(4), 557–564.
9. Gürel, E., & Tat, M. (2022). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 15(82), 1–10.
10. Harma, A. (2025). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Health*, 6(1), 45–53.
11. Helms, M. M., & Nixon, J. (2021). Exploring SWOT analysis – Where are we now? A review of academic research. *Journal of Strategy and Management*, 14(3), 437–451. <https://doi.org/10.1108/JSMA-11-2020-0323>
12. Jannah, M. (2024). Pentingnya analisis SWOT dalam perencanaan bisnis. *Indonesian Journal of Strategic Planning*.

13. Juniartini, O., Oetari, R., & Wijayanti, T. (2024). The relationship of quality of pharmacy services to satisfaction regular outpatient patients in the hospital pharmacy installation Dr. Moewardi Surakarta with SWOT analysis. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 4(8), 1168–1178. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima/article/view/10519>
14. Lasol, Y. V., Widyarini, M., & Grahadian, K. (2025). The influence of service quality on patient satisfaction at hospital services. *Jurnal Ilmiah MEA: Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*, 9(2), 2886–2894.
15. Lumban Tobing, R. Y., Gani, A., & Sembiring, D. A. (2025). Literature review: The effect of service quality on patient satisfaction based on SERVQUAL scale. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 5(4), 210–218.
16. Mousa, S. K., Massoud, H. K., & Ayoubi, R. M. (2024). Strategic management and organizational performance in dynamic environments. *Sustainability*, 16(15), 6690. <https://doi.org/10.3390/su16156690>
17. Musyarofah, R., Fajarini, M., Balfas, A., & Dence. (2021). Pengaruh implementasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek. *JiIS (Jurnal Ilmiah Ibnu Sina): Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 9(2), 134–143. <https://e-jurnal.stikes-isfi.ac.id/index.php/JiIS/article/view/2389>
18. Nugraha, A. P., & Khalid, Z. (2024). Identifying growth opportunities using PESTLE and SWOT analysis approach. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 431–438.
19. Oikos. (2024). Analisis SWOT: Definisi dan hubungan antar komponen. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi*.
20. Permatasari, H. (2025). The influence of service quality and service cost on patient loyalty. *Advances in Healthcare Research*, 3(2), 112–120.
21. Phadermrod, B., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2021). Importance–performance analysis based SWOT analysis. *International Journal of Information Management*, 54, 102178. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102178>
22. Pratama, D., & Wulandari, S. (2025). Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen apotek di wilayah Purwokerto. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia*, 22(1), 45–53. <https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/PHARMACY/article/view/544>
23. Pratiwi, R. I. (2025). Perumusan strategi peningkatan kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi RSUD Kardinah Tegal berdasarkan analisis SWOT. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 6(1), 1–9. <https://ejournal.poltekharber.ac.id/index.php/parapemikir/article/view/475>
24. Rafiky, I. (2025). Strategi pemasaran dengan metode SWOT. *Blend Sains Jurnal Teknik*.
25. Ramadani, R. (2025). SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). *Multidisciplinary Indonesian Center Journal*.
26. Rangkuti, F. (2020). Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis (Edisi revisi). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
27. Sari, D. P., & Abidin, Z. (2024). Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pelanggan apotek di wilayah Kampung Tengah Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 7(2), 89–97. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALFARMASI/article/view/1771>
28. Singh. (2025). Operational effectiveness of F&B department using SWOT analysis. *Jurnal Ilmiah MEA*, 9(1).
29. Suwanti, A., Yasin, N. M., & Rahayu, W. S. (2025). Development strategy of the pharmacy department at Nirmala Hospital based on SWOT analysis. *Journal of Health Economic and Policy Research*, 3(2), 68–77. <https://ejournal.ump.ac.id/index.php/jhepr/article/view/233>
30. Tjiptono, F. (2025). Kualitas pelayanan sebagai determinan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah MEA: Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*, 9(2), 2875–2885.
31. Wardahiljannah, S. V., Salsabila, A., & Aualina, K. (2025). Analisis faktor internal dan eksternal untuk strategi organisasi. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*.
32. Widodo, & Manurung. (2025). SWOT analysis of tourism development in Pematang Serai Village. *Sinergi International Journal of Management and Business*.
33. Yulien, D. K. (2025). Evaluasi sistem pengelolaan obat dan strategi perbaikan dengan metode SWOT di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali. *Jurnal Ners*, 9(2), 1666–1675. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/4149877/jka.v7i0.914>