

INTISARI

Akreditasi rumah sakit adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan perlindungan terhadap masyarakat maupun SDM di rumah sakit. Dengan akreditasi, diharapkan rumah sakit mampu memenuhi standar pelayanan sehingga memuaskan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. RSUD Wonosari telah meraih akreditasi paripurna, artinya seluruh kegiatannya telah sesuai dengan standar pelayanan. Namun demikian, RSUD Wonosari masih menghadapi keluhan tentang pelayanan. Oleh karena itu, RSUD Wonosari perlu mengetahui apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki. Dengan pendekatan manajemen strategis, RSUD Wonosari dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kondisi lingkungan internal dan eksternal di RSUD Wonosari setelah meraih akreditasi paripurna sehingga didapatkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode analisis yang digunakan untuk merumuskan strategi adalah analisis SWOT menggunakan Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks TOWS, Matriks IE, dan Matriks QSP.

Analisis lingkungan internal meliputi aktivitas pelayanan, struktur organisasi, budaya organisasi, keuangan, SDM, sistem informasi, serta teknologi dan sarana prasarana. Analisis lingkungan eksternal meliputi politik dan hukum, ekonomi, sosial demografi, teknologi, klien/pelanggan, pesaing, dan kolaborator. Berdasarkan analisis lingkungan internal dan eksternal diperoleh kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang digunakan untuk melakukan perumusan strategi. Sedangkan berdasarkan hasil perumusan strategi diperoleh strategi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yakni Strategi Pertumbuhan Produk, yang meliputi inovasi, peningkatan kerja sama, pengembangan sistem pendaftaran dan SIMRS terintegrasi, penambahan fasilitas pelayanan penunjang, pengembangan SDM yang berorientasi kepada pelanggan, serta peningkatan kinerja tim yang efektif.

Rekomendasi yang diberikan adalah dengan menjalankan strategi terpilih, perlunya komitmen yang kuat dari pimpinan dan seluruh karyawan, perlu adanya evaluasi kegiatan, pengembangan sistem informasi, pengembangan SDM berbasis kompetensi dan berorientasi kepada pelanggan serta peningkatan kolaborasi. Dengan demikian, tujuan rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan akan tercapai.

Kata kunci: manajemen strategis, rumah sakit, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Hospital accreditation is one of the efforts to improve the quality of service, improve patient safety and improve the protection of society and human resources in hospital. With the accreditation, it is expected that the hospital can meet the standard of service so as to satisfy the needs of customers or the community. RSUD Wonosari has achieved complete accreditation, that means the whole activities have been appropriate with the standards. However, RSUD Wonosari still faces complaints about the service. Therefore, RSUD Wonosari need to know what the strengths, weaknesses, opportunities, and threats possessed. With a strategic management approach, RSUD Wonosari can formulate appropriate strategies to improve services.

The purpose of this study is to provide an overview of internal and external environmental conditions in RSUD Wonosari after reached complete accreditation to obtain the strategy to improve the quality of service. The type of this research is descriptive research. The analytical methods used to formulate strategies are SWOT analysis using IFE Matrix, EFE Matrix, TOWS Matrix, IE Matrix, and QSP Matrix.

Analysis of the internal environment includes service activities, organizational structure, organizational culture, finance, human resources, information systems, and technology and infrastructure facilities. External environmental analyzes include politics and law, economics, social demography, technology, clients/customers, competitors, and collaborators. Based on the analysis of the internal and external environment obtained the strengths, weakness, opportunities and threats used to make strategy formulation. While based on the formulation of the strategy obtained major strategies to improve the quality of service that is strategic growth products, which include innovation, increased cooperation, the development of registration systems and integrated hospital information systems, add facilities of support services, human resource development oriented to the customer, as well as improving the performance of an effective team .

The recommendation is to run the chosen strategy, the need for commitment from the leaders and all employees, the need to evaluate the activities, the development of information systems, competence-oriented and customer-oriented human resource development and enhancement of collaboration. Thus, the purpose of the hospital as a health care organization will be achieved.

Keywords: *strategic management, hospital, health services*