

ABSTRAK

Latar belakang: Berawal dari kurang ramainya jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Asta Nugraha mendasari penulis untuk melakukan *benchmarking* dengan rumah sakit lain dalam hal kerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Dengan melakukan *benchmarking* tersebut maka dapat diketahui kesenjangan yang timbul dan bagaimana menentukan strategi yang tepat agar dapat meminimalisir kendala yang muncul pada saat kerja sama telah berlangsung.

Tujuan: Mengidentifikasi sejauh mana kesiapan Rumah Sakit Asta Nugraha dalam bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dengan melakukan *benchmarking* terhadap Rumah Sakit Mekar Sari.

Metode: Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain metode studi kasus. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Mekar Sari dan Rumah Sakit Asta Nugraha dari bulan April-Juni 2021.

Hasil dan Pembahasan: Salah satu upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Asta Nugraha sebelum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah melakukan *self assessment* berdasarkan formulir kredensialing yang disyaratkan. Berdasarkan *assessment* tersebut timbul kesenjangan, yaitu: 1) belum berakreditasi; 2) kurang maksimal tatanan fungsi ruang; 3) belum pernah melakukan kerja sama rujukan; 4) keterbatasan layanan dan tenaga kesehatan; 5) belum lengkapnya standar pelayanan; 6) belum maksimalnya penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit; dan 7) belum meninjau proses kendali mutu kendali biaya. Strategi yang disiapkan adalah: 1) mewujudkan proses pengajuan akreditasi; 2) memaksimalkan promosi; 3) memaksimalkan fungsi tiap ruang; 4) memberikan diklat bagi tenaga kesehatan; 5) menyempurnakan standar operasi pelayanan; 6) memberikan kemudahan akses pelayanan; dan 7) memberikan tarif yang kompetitif.

Kesimpulan dan Saran: Dengan keterbatasan lahan, ruang dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Rumah Sakit Asta Nugraha tentunya menimbulkan kesenjangan yang tidak sedikit dibandingkan dengan Rumah Sakit Mekar Sari.

Kata kunci : *Benchmarking*, Kredensialing, Kunjungan Pasien, Strategi Bisnis.

ABSTRACT

Background: Starting from the insufficient number of patient visits to the Asta Nugraha Hospital, is underlies the author to conduct benchmarking against other hospital in terms of cooperating with BPJS Kesehatan in order to increase the number of patient visits. By conducting that benchmarking, we could find out the performance gaps and what kind of strategies are prepared to cooperate with BPJS Kesehatan.

Objective: To identify information about the preparation to work with BPJS Kesehatan, in order to increase the number of patient visits and maintain hospital survival.

Method: The research method is qualitative case study method. This research was held at Mekar Sari Hospital and Asta Nugraha Hospital from April-June 2021.

Result and Discussion: One of the efforts made by Asta Nugraha Hospital before collaborating with BPJS Kesehatan is trying to have a self-assessment based on the required credentialing form. The performance gaps showed that Klender Hospital: 1) doesn't have accreditation yet; 2) having un-optimal arrangement of space functions; 3) never have cooperation with other hospitals; 4) limited health services and workers; 5) un-optimal standards operating and medic committees; 6) un-integrated management information systems; and 7) haven't reviewed the cost control quality control process. Some of strategies are prepared by Asta Nugraha Hospital, that is: 1) implementing the accreditation process; 2) maximizing the promotion; 3) maximizing the function of each space; 4) providing the training for health workers; 5) improving the standard operation procedure; 6) providing the easiest of service access; and 7) providing the competitive tariff.

Conclusion and recommendation: With the limited its building area, building space and human resources that owned by Asta Nugraha Hospital, it certainly makes many performance gaps compared to Mekar Sari Hospital.

Key words: Benchmarking, Kredensialing, Patients Visit, Business Strategy.