

## ABSTRACT

Hospital management problem is in the spot light not only because of patients' disappointments of hospital service, but also of many complaints from poor facilities, difficult access and unreasonable tariff. Patients seek improvements on the quality of services for it is an obvious need urgent to be materialized.

Dili National Hospital Guido Valadares (DNHGV) is an organization established in Democratic Republic of Timur Leste serves to provide quality service to the community. Outpatient units, inpatient wards, supporting facilities and hospital administration have many weaknesses to be corrected before DNHGV is able to provide an excellent service. The aim of this research is to study the strength, weakness, opportunity and threat of DNHGV organization.

The method applied in this research was an observational type with SWOT approach by conducting in-depth interviews using semi-opened questionnaires to all respondents. Carried out from April until May 2004, the internal samples were 28 Ward Heads/Section Heads and a Medical Coordinator totalling to 29 samples and 28 outpatients as the external samples taken from the existing 28 wards.

The result showed that the scale ranged from +2 (outstanding) or maximum strength to -2 (poor) or weakness. The value was labelled 1.0 (most important) to 0.0 (not important). There were significant strength, weakness, opportunity and threat between internal factor characteristic and external factor organization.

It is suggested to cultivate Ward Heads with reward and punishment method and train them with human resources management.

Key words: internal resources analysis, external resources analysis

## ABSTRAK

Masalah manajemen rumah sakit akhir-akhir ini banyak disoroti, tidak saja atas keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, baik dari segi, fasilitas mutu, kemudahan maupun tarif tetapi juga perkembangan lingkungan yang memang sudah mendesak ke arah pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terhadap Rumah Sakit Nasional Guido Valadares (RSNGV) Dili Timor Leste sebagai suatu organisasi rumah sakit yang ada di Republica Democrata Timor Leste dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, utamanya pada unit-unit pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan penunjang dan administrasi yang masih memiliki banyak kelemahan. Tujuan Penelitian ini adalah mempelajari dan melihat kekuatan dan kelemahan, kesempatan dan ancaman organisasi saat ini.

Metode Penelitian yang diterapkan merupakan penelitian observasional dengan pendekatan analisis SWOT yang dilakukan dengan wawancara yang mendalam terhadap responden menggunakan alat bantu kuesioner semi terbuka. Sampel internalnya 29 kepala ruangan atau bagian dan *medical coordinator*. Sampel eksternalnya diambil secara purposive sebanyak 29 orang pasien yang datang berobat di RSNGV Dili sampel eksternal diambil sejumlah 29 orang sesuai dengan ruangan yang ada.

Setelah dilakukan pengumpulan data dan dianalisis berdasarkan analisis SWOT maka akan mendapatkan ranting dengan skala mulai dari +2 (*outstanding*), disebut kekuatan maksimal sampai dengan -2 (*poor*), dikatakan kelemahan Nilai tersebut kemudian diberi bobot dari 1.0 (paling penting) sampai 0.0 (tidak penting).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman yang bermakna antara karakteristik faktor internal dan eksternal organisasi. Kekuatan ada pada ketersediaan fasilitas dan sarana penunjang dan kelemahan ada pada sumber daya manusia, kesempatan sangat terbuka karena RSNGV Dili merupakan satu-satunya RS rujukan sedangkan ancamannya ada pada mutu pelayanan yang kurang akan dapat mengurangi jumlah kunjungan pasien.

Saran yang dapat diberikan adalah dilakukan pembinaan terhadap kepala ruangan / bagian dengan cara menerapkan metode reward and punishment dan mengadakan pelatihan manajemen sumber daya.

Kata kunci: analisis sumber daya internal dan analisis sumber daya eksternal