

## 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 purposife 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 satusatunya 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