

STUDI *BENCHMARKING* FAKTOR INTERNAL FISIK INSTALASI RAWAT JALAN RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL DAN RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Myggi Rizdwike Nanda¹, Firman Pribadi¹

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi pelayanan rawat jalan merupakan indikator yang dapat memperlihatkan tingkat kesadaran masyarakat dalam pemeliharaan kesehatan. Semakin tinggi jumlah pasien rawat jalan dapat menunjukkan semakin tinggi kesadaran masyarakat terhadap kepedulian dalam memelihara kesehatan, dan dapat memperlihatkan pentingnya peran rumah sakit sebagai tempat kunjungan baik untuk berobat maupun untuk berkonsultasi memelihara kesehatan dan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan rumah sakit itu sendiri. Rumah sakit dengan pendapatan dan profit yang besar dapat lebih meningkatkan profesionalismenya sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, dapat dilakukan studi *benchmarking* sebagai salah satu cara penyusunan strategi untuk meningkatkan kunjungan rawat jalan.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hasil analisa perbandingan faktor internal instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping yang diharapkan dapat memberi saran dalam peningkatan kunjungan rawat jalan.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sample penelitian ini manajer rawat jalan, kepala instalasi rawat jalan, pegawai rawat jalan, dan kepala unit pemasaran. Instrumen penelitian menggunakan wawancara mendalam. Analisis data dengan menggunakan analisis isi.

Hasil dan Pembahasan: Dari penelitian didapatkan bahwa: 1. RS PKU Muhammadiyah Bantul belum terdapat alur pelayanan rawat jalan yang dapat memperjelas dan mempermudah pasien 2. Sarana dan prasarana di rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping khususnya ruang tunggu lebih nyaman bila dibandingkan dengan RS PKU Muhammadiyah Bantul 3. Pemasaran dan penjualan di rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul lebih memfokuskan pada pemeliharaan hubungan dengan pasien yang telah ada 4. Persentase peningkatan angka kunjungan rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul masih lebih rendah dibandingkan dengan RS PKU Muhammadiyah Gamping

Kesimpulan: Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa 1. RS PKU Muhammadiyah Bantul perlu mempertimbangkan membuat alur pelayanan rawat jalan dan bisa berupa poster yang ditempatkan di beberapa titik di rawat jalan untuk mempermudah pasien 2. Perlu dipertimbangkan perencanaan sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu pasien agar lebih memberikan kenyamanan pasien 3. Perlu dipertimbangkan pemasaran dan penjualan yang menyasar pada komunitas luas.

Kata Kunci : Rawat Jalan, *Benchmarking*

**BENCHMARKING STUDY OF INTERNAL FACTORS OUTPATIENT
DEPARTEMENT AT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL AND
PKU MUHAMMADIYAH GAMPING HOSPITAL**

Myggi Rizdwike Nanda¹, Firman Pribadi¹

¹*Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: *Hospital Outpatient Department has become an indicator that shows a public society's rate attention to health issue. More higher the number of hospital outpatient visit, the more likely increasing the income of the hospital. A hospital with higher income can improve its professionalism as a public health service. Benchmarking study will help the hospital management to identify and plan the strategy to improving the number of hospital outpatient visits.*

Research Purpose: *The aims of the study were to know the results of internal factor comparison in outpatient departement PKU Muhammadiyah Bantul and PKU Muhammadiyah Gamping, and provide sugestion for PKU Muhammadiyah Bantul to improve the outpatient visits.*

Methods: *The research is qualitative descriptive research. Sample are manager of outpatient department, head of outpatient department, staff of outpatient department and head of marketing department. Research tool used was in-depth interview. Analysis the data using content analysis.*

Results and Discussion: *1. There is no outpatient flow chart at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital 2. The facilities and infrastructure especially the waiting room at PKU Muhammadiyah Gamping is more comfortable 3. Marketing and sales activity in Outpatient Departement at PKU Muhammadiyah Bantul are focusing to maintanance the business relationship that already exists.4. The total percentage increase of number outpatient visits in PKU Muhammadiyah Bantul is less than PKU Muhammadiyah Gamping's*

Conclusion: *In conclusion: 1. PKU Muhammadiyah Bantul hospital should pay more attention to make a proper outpatient flow chart 2. Should make a plan to restructuring the waiting room to improve patient satisfaction 3. Marketing and sales activity should targeting the bigger community.*

Keyword: *Outpatient, Benchmarking*

