

**Program Pasca Sarjana  
MASTER OF HOSPITAL ADMINISTRATION  
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
Tesis, April 1997  
Hartaniah Sadikin**

## **ABSTRAK**

**Analisis Eksternal dan Internal Pada Pengembangan Pelayanan UGD Menjadi Unggulan RSUD FKUKI.**

vii + 111 halaman, 7 tabel, 4 gambar, 3 lampiran.

- Berdasarkan lokasi dan letak RSUD FKUKI di depan 3 High Way / tol, baik dalam kota maupun luar kota, maka jelas bahwa hal tersebut sangat strategis dalam meningkatkan pelayanan RSUD FKUKI terutama Unit Gawat Daruratnya, sebagai pintu gerbang utama bagi pasien dan korban kecelakaan lalu lintas atau bukan kasus lalu lintas.
- Adanya beberapa rumah sakit disekitar RSUD FKUKI yang menjadi pesaing dalam memberikan pelayanan tersebut.
- Sehingga penulis mencoba menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi secara eksternal maupun internal terutama Unit Gawat Darurat dengan menggunakan sistem analisa SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Serta mengaplikasikan strategi tersebut secara langsung dari segala segi : SDM, fasilitas, sistem dan prosedur, lingkungan ekonomi, pesaing, pelanggan, sosial dan kependudukan serta teknologi.
- Setelah dilakukan analisa SWOT maka RSUD FKUKI harus mengembangkan SDM agar sesuai dengan kriteria unggulan, budaya kerja, fasilitas sarana dan prasarana serta sistem dan prosedur gawat darurat perlu terus di sempurnakan dan dikembangkan.
- Membina hubungan baik dengan para pelanggan RSUD FKUKI terutama di wilayah Jakarta Timur.