

ABSTRAK

Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon merupakan rumah sakit swasta kelas B. Bagian pemasaran dan humas merupakan salah satu departemen yang dimiliki oleh RS Sumber Waras. Berdasarkan karakteristik internal organisasi, bagian pemasaran dan humas RS Sumber Waras memiliki tipe struktur organisasi fungsional. Salah satu karakteristik dari struktur organisasi fungsional adalah aktivitas dikelompokkan berdasarkan fungsi utama, tiap staf bertanggung jawab terhadap suatu aktivitas utama. Namun tidak terdapat pembagian fungsi dan jabatan secara spesifik untuk tiap staf. Pada struktur organisasi eksisting, hanya terdapat keterangan staf 1 sampai dengan staf 5 sesuai dengan jumlah staf yang ada. Hal tersebut mengakibatkan tidak ada pembagian pekerjaan yang jelas dan dapat mengakibatkan pekerjaan yang dilakukan oleh tiap staf menjadi tumpang tindih.

Untuk menciptakan struktur organisasi fungsional yang lebih efektif dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka perlu dilakukan analisis pada proses bisnis eksisting perusahaan. Dilakukan analisis gap antara proses bisnis eksisting dengan proses bisnis yang terdapat pada *Healthcare Provider Process Classification Framework* (PCF). Hasil dari analisis gap adalah proses bisnis usulan yang kemudian digunakan untuk 2 hal yaitu usulan penamaan fungsi dan usulan uraian jabatan.

Dari proses bisnis usulan dapat diketahui penamaan fungsi untuk tiap staf didasarkan pada pengelompokkan proses bisnis apa saja yang menjadi tanggung jawab dan dikerjakan oleh staf yang bersangkutan. Hasil penamaan fungsi digunakan pada struktur organisasi usulan untuk menggantikan keterangan jabatan pada struktur eksisting. Uraian jabatan usulan disusun berdasarkan hasil proses bisnis usulan dengan matriks RACI untuk mengidentifikasi pihak mana yang bertanggung jawab atas suatu aktivitas.

Kata Kunci: Proses Bisnis, RACI, Struktur Organisasi, Uraian Jabatan, PCF, Analisis Gap