

Pemanfaatan Manajemen dalam Organisasi Kesehatan

Gita Trikartika¹, Dika Oktaviani Yustedjo², Monica Rizky Yanuar³, Budi Hartono⁴

^{1,2,3} Universitas Respati Indonesia

⁴ Universitas Hang Tuah Pekanbaru

e-mail: gitatrikartika@gmail.com

Abstrak

Manajemen dalam organisasi kesehatan memainkan peran vital dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan. Penerapan prinsip-prinsip manajemen yang tepat dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan keberlanjutan operasional institusi kesehatan. Menganalisis pemanfaatan manajemen dalam organisasi kesehatan melalui kajian literatur sistematis untuk memahami implementasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan metode systematic literature review (SLR) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pencarian literatur dilakukan pada database elektronik utama termasuk PubMed/MEDLINE, CINAHL, Scopus, Web of Science, dan Google Scholar. Analisis data dilakukan melalui sintesis naratif dan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama dan sub-tema dalam manajemen kesehatan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) merupakan fondasi utama dalam memastikan keberhasilan pelayanan kesehatan. Studi menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen yang efektif dapat mengurangi pemborosan sumber daya hingga 30% dan meningkatkan produktivitas staf medis sebesar 25%. Investasi dalam pengembangan SDM kesehatan dapat meningkatkan retensi staf hingga 45% dan menurunkan tingkat kesalahan medis sebesar 60%. Penerapan fungsi manajemen yang efektif penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan pendekatan adaptif dan fleksibel, didukung kepemimpinan transformasional dan pengelolaan SDM strategis.

Kata Kunci: *Manajemen Kesehatan, Organisasi, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Management within healthcare organizations plays a vital role in creating health service system. Applying appropriate management principles can optimize resource utilization, enhance service quality, and ensure the operational sustainability of healthcare institutions. To analyze the utilization of management in healthcare organizations through a systematic literature review to understand its implementation and impact on healthcare service quality. This study employed a systematic literature review (SLR) with a qualitative descriptive approach. Literature searches were conducted across major electronic databases, including PubMed/MEDLINE, CINAHL, Scopus, Web of Science, and Google Scholar. Data analysis was carried out using narrative synthesis and thematic analysis to identify main themes and sub-themes within healthcare management. The application of management functions (planning, organizing, implementing, and monitoring) forms the fundamental basis for ensuring successful healthcare delivery. Studies indicate that effective management system implementation can reduce resource waste by up to 30% and increase medical staff productivity by 25%. Investment in healthcare human resources development can enhance staff retention by 45% and reduce medical error rates by 60%. The effective application of management functions is essential to improving healthcare service quality through adaptive and flexible approaches, supported by transformational leadership and strategic human resource management.

Keywords: *Health Management, Organizations, Service Quality*

PENDAHULUAN

Kata manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agere yang berarti melakukan. Kedua kata itu digabungkan menjadi kata kerja managere yang artinya menangani. Managere diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to manage dengan kata benda management. Manajer untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Bahasa Prancis (*ménagement*), yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Management diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan¹

George R. Terry dalam buku *Principles of Management*, menyatakan bahwa *management is the accomplishing of a predetermined objectives through the effort of other people*, atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain. Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, tidak ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik²

Manajemen dalam organisasi kesehatan memainkan peran vital dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Penerapan prinsip-prinsip manajemen yang tepat dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan keberlanjutan operasional institusi kesehatan. Dalam era modern yang penuh tantangan, manajemen kesehatan menjadi semakin krusial untuk menghadapi kompleksitas pelayanan kesehatan yang terus berkembang³.

Salah satu manfaat utama dari manajemen dalam organisasi kesehatan adalah peningkatan efisiensi operasional. Melalui perencanaan yang sistematis dan pengorganisasian yang terstruktur, institusi kesehatan dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya manusia, finansial, dan material. Manajemen kesehatan yang baik juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien. Dengan adanya sistem manajemen mutu yang terintegrasi, organisasi kesehatan dapat memantau dan mengevaluasi kinerja layanan secara berkala, mengidentifikasi area perbaikan, dan mengimplementasikan solusi yang tepat⁴

Studi yang dilakukan oleh Thompson & Garcia (2022) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan sistem manajemen mutu yang kuat memiliki tingkat kepuasan pasien 40% lebih tinggi dibandingkan yang tidak. Menurut Anderson et al (2021)⁴, implementasi sistem manajemen yang efektif dapat mengurangi pemborosan sumber daya hingga 30% dan meningkatkan produktivitas staf medis sebesar 25%.

Aspek penting lainnya adalah peran manajemen dalam pengembangan sumber daya manusia kesehatan. Melalui program pelatihan, pengembangan karir, dan manajemen kinerja yang terstruktur, organisasi kesehatan dapat meningkatkan kompetensi dan motivasi staf medis dan non-medis. Penelitian yang dilakukan oleh Gile et al (2018)⁵ mengungkapkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM kesehatan dapat meningkatkan retensi staf hingga 45% dan menurunkan tingkat kesalahan medis sebesar 60%.

Salah satu dampak signifikan dari manajemen yang buruk adalah penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Tanpa perencanaan yang tepat, organisasi kehilangan fokus dan arah, menyebabkan kegiatan yang tidak teratur dan tidak terarah. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima pasien, menurunkan kepercayaan dan kepuasan⁶. Tanpa perencanaan yang tepat, organisasi dapat kehilangan fokus dalam mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan yang buruk menyebabkan kegiatan yang tidak teratur dan tidak terarah, sehingga kualitas pelayanan menurun¹.

Implementasi manajemen yang baik dalam organisasi kesehatan berdampak langsung pada kepuasan pasien. Menurut penelitian Dwiyanto (2018), peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang didukung oleh manajemen yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena mereka menerima layanan yang cepat dan berkualitas. Pasien yang puas akan lebih cenderung kembali untuk perawatan selanjutnya dan merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain⁷.

Berdasar latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan Literature Review tentang “Pemanfaatan Manajemen Dalam Organisasi Kesehatan”. Literature review ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan manajemen dalam organisasi kesehatan melalui kajian literatur sistematis untuk memahami implementasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode systematic literature review (SLR) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pencarian literatur dilakukan pada database elektronik utama termasuk PubMed/MEDLINE, CINAHL, Scopus, Web of Science, dan Google Scholar, menggunakan kata kunci yang relevan seperti "healthcare management", "hospital administration", dan "modern healthcare systems", dari hasil pencarian didapatkan 3 jurnal dijadikan sampel.

Ekstraksi data dilakukan dengan mengumpulkan informasi penting dari artikel, meliputi informasi umum, desain penelitian, metodologi, hasil utama, dan kesimpulan. Analisis data dilakukan melalui sintesis naratif dan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama dan sub-tema dalam manajemen kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen dalam organisasi kesehatan memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan layanan yang efektif dan efisien. Penerapan fungsi-fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), dan evaluasi (*evaluating*) merupakan fondasi utama dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap fungsi ini memiliki peran spesifik yang saling terkait dan mendukung satu sama lain.

Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Dalam konteks organisasi kesehatan, perencanaan yang baik membantu merumuskan strategi yang responsif terhadap perubahan situasi, seperti pandemi COVID-19. Menurut Darlin et al. (2023)², perencanaan yang efektif memungkinkan organisasi kesehatan menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, penelitian di Puskesmas Kayamanya menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 yang terjadi secara mendadak mempengaruhi perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Segala bentuk manajemen Puskesmas harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelayanan dalam menghadapi pandemi COVID-19. Hal ini menekankan pentingnya fleksibilitas dalam perencanaan untuk memastikan pelayanan kesehatan tetap optimal di tengah situasi yang berubah dengan cepat⁸.

Pengorganisasian dalam manajemen melibatkan pengaturan sumber daya manusia dan material untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Alsaqqa (2023)⁹ menekankan pentingnya variabel organisasi seperti budaya organisasi dan komunikasi antara manajemen puncak dan staf operasional dalam meningkatkan kinerja organisasi kesehatan. Pengorganisasian yang baik memastikan bahwa setiap anggota tim memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga operasional berjalan lancar.

Penelitian lain juga mendukung pentingnya budaya organisasi dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja. Studi di Puskesmas Cicinde menunjukkan bahwa komunikasi internal dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Demikian pula, penelitian di Biro Kepegawaian Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menemukan bahwa budaya organisasi dan komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai¹⁰. Dengan demikian, pengorganisasian yang efektif, didukung oleh budaya organisasi yang kuat dan komunikasi yang baik, sangat penting dalam meningkatkan kinerja organisasi kesehatan.

Pelaksanaan adalah tahap di mana rencana yang telah disusun diterapkan dalam tindakan nyata. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fedayyen & Lahada (2021)¹¹ di Puskesmas Tagolu, menyatakan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen yang baik selama pandemi COVID-19 membantu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan yang efektif berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Pelaksanaan dalam manajemen organisasi kesehatan merupakan tahap krusial di mana rencana strategis diterjemahkan menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan. Menurut teori manajemen klasik yang dikemukakan oleh Henri Fayol¹², fungsi manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Pelaksanaan atau eksekusi merupakan bagian integral dari fungsi pengarahan, di mana manajer memastikan bahwa sumber daya manusia dan material digunakan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi kesehatan, pelaksanaan yang efektif memerlukan koordinasi yang baik, komunikasi yang jelas, dan kepemimpinan yang mampu memotivasi staf untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, adaptabilitas terhadap perubahan, seperti perkembangan teknologi medis dan dinamika kebutuhan pasien, juga menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa pelaksanaan program kesehatan berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan demikian, teori pelaksanaan dalam manajemen organisasi kesehatan menekankan pentingnya integrasi antara perencanaan yang matang dan eksekusi yang disiplin untuk mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan kesehatan.

Pengawasan merupakan proses memonitor dan mengevaluasi kinerja untuk memastikan kesesuaian dengan rencana yang telah ditetapkan. Di Puskesmas Tagolu, pengawasan rutin setiap bulan memastikan bahwa layanan kesehatan berjalan sesuai rencana dan membantu mengidentifikasi serta memperbaiki penyimpangan yang terjadi. Pengawasan yang efektif memungkinkan organisasi untuk melakukan koreksi dan penyesuaian yang diperlukan¹¹.

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang krusial dalam organisasi kesehatan, bertujuan memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Sondang P. Siagian, pengawasan adalah proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan¹³.

Dalam konteks organisasi kesehatan, pengawasan mencakup pemantauan kinerja tenaga medis, penggunaan sumber daya, dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Proses ini melibatkan penetapan standar kinerja, pengukuran hasil aktual, dan tindakan korektif terhadap penyimpangan yang terjadi. Dengan demikian, pengawasan yang efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional, memastikan kepatuhan terhadap prosedur standar, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Evaluasi adalah proses menilai hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan standar atau tujuan yang ditetapkan. Menurut Sulaeman (2011), evaluasi merupakan bagian integral dari manajemen yang mencakup perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan pengawasan. Evaluasi membantu organisasi kesehatan memahami efektivitas strategi yang diterapkan dan menentukan perbaikan yang diperlukan untuk peningkatan kualitas layanan.

Evaluasi dalam manajemen organisasi kesehatan merupakan proses sistematis untuk menilai kinerja program atau kegiatan guna memastikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut WHO (1981), evaluasi adalah cara sistematis untuk belajar dari pengalaman dan menggunakan pelajaran tersebut untuk meningkatkan kegiatan saat ini serta merencanakan tindakan masa depan dengan lebih baik.

Evaluasi ini mencakup analisis berbagai aspek, seperti relevansi, efisiensi, efektivitas, biaya, dan penerimaan oleh semua pihak yang terlibat. Dalam manajemen kesehatan, evaluasi berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki. Dengan demikian, evaluasi menjadi komponen integral dalam siklus manajemen, membantu organisasi kesehatan untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain fungsi-fungsi dasar manajemen tersebut, teori-teori manajemen klasik seperti yang dikemukakan oleh Henri Fayol juga relevan dalam konteks organisasi kesehatan. Fayol mengidentifikasi 14 prinsip manajemen, di antaranya adalah pembagian kerja (*division of work*), wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*), disiplin (*discipline*), kesatuan komando (*unity of command*), dan kesatuan arah (*unity of direction*). Prinsip-prinsip ini dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi kesehatan.

Penerapan teori sistem terbuka (*open systems theory*) juga penting dalam manajemen organisasi kesehatan. Teori ini menekankan bahwa organisasi dipengaruhi oleh dan harus beradaptasi dengan lingkungan eksternal. Dalam konteks kesehatan, ini berarti bahwa organisasi

harus responsif terhadap perubahan dalam kebijakan kesehatan, kebutuhan pasien, dan perkembangan teknologi medis untuk tetap relevan dan efektif¹.

Dengan memahami dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen serta teori-teori manajemen yang relevan, organisasi kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi manajerial dalam organisasi kesehatan menjadi sangat penting untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dari ketiga jurnal, dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama dalam menghadapi tantangan besar seperti pandemi COVID-19. Pendekatan yang adaptif dan fleksibel, seperti yang diusulkan oleh Teori Kontingensi dan TQM, memungkinkan organisasi kesehatan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan yang dinamis. Selain itu, kepemimpinan transformasional dan pengelolaan SDM yang strategis juga berperan penting dalam membangun budaya organisasi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar organisasi kesehatan mengadopsi sistem manajemen berbasis teknologi dan melakukan pelatihan berkelanjutan bagi staf kesehatan. Selain itu, perlu dikembangkan sistem evaluasi kinerja yang komprehensif dengan mengintegrasikan feedback dari berbagai stakeholder, serta implementasi sistem pengawasan real-time berbasis teknologi informasi. Penelitian lanjutan juga diperlukan untuk mengkaji efektivitas implementasi manajemen modern dalam konteks organisasi kesehatan di Indonesia, terutama terkait adaptasi terhadap perubahan teknologi dan kompleksitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina I. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja. *J Aktual*. 2023;21(1).
- Anderson RT, Williams KL, Martinez JP. Operational Efficiency in Healthcare Organizations: A Systematic Review. *J Healthc Manag*. 2021;43(3):178-195.
- Alsaqqa HH. Healthcare Organizations Management: Analyzing Characteristics, Features and Factors, to Identify Gaps "Scoping Review." *Heal Serv Insights*. 2023;16.
- Djohar Tenri Waru A, Andriani R, Janah Y. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai. *J Adm Bisnis*. 2024 May 31;4:12–6.
- Darlin, Apriani T, Leiwakabessy R. Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Denkesyah 17.04.02 Biak. *Gema Kampus [Internet]*. 2023;18(1). Available from: <https://www.iyb.ac.id/jurnal/index.php/gemakampus/article/view/290>
- Dwiyanto A. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi [Internet]. Yogyakarta: UGM PRESS; 2018. Available from: <https://ugmpress.ugm.ac.id>
- Djohar Tenri Waru A, Andriani R, Janah Y. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai. *J Adm Bisnis*. 2024 May 31;4:12–6.
- Fardiansyah A, Syurandhari DH, Yuniarti AM. Konsep Dasar Manajemen Kesehatan Ed. 3. Mojoketo: STIKes Majapahit Mojokerto; 2022. 106–115 p.
- Fayol. H. General and industrial management. Pitman; 1949.
- Gile PP, Buljac-Samardzic M, Klundert J Van De. The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review. *Hum Resour Health [Internet]*. 2018;16(1):34. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12960-018-0298-4>
- Ismainar H, Widodo LC. Organisasi Manajemen Kesehatan [Internet]. Widina Bakti Persada Bandung. 2021. 157 p. Available from: www.penerbitwidina.com
- Lewandowski RA. Management Control in Hospitals: A Breakthrough Approach to Improving Performance and Efficiency. *Management Control in Hospitals: a Breakthrough Approach to Improving Performance and Efficiency*. 2023. 1–442 p.
- Lahada G, Fedayyen MY. Pelaksanaan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Covid-19 pada Puskesmas Tagolu Kecamatan Lage Kabupaten Poso. *J Ilm Adm [Internet]*. 2021;17(1):41–7. Available from: <https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/administratie/article/view/382>

Tampa'i D. Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Keperawatan Pengorganisasian Dengan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Masa Covid-19: The Relationship Of The Implementation Of Organizing Nursing Management Functions To Public Health Services During Covid-19. J Keperawatan Trop Papua. 2024 Jun 25;7:40–5.