

# MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BELANG KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

**Margitha Mokodaser**  
**Masye Pangkey**  
**Very Y. Londa**

***Abstract:** the problems that often arise in instances of Government clinics especially in this regard contained in management functions such as planning, organizing, implementing, and monitoring at regular intervals. Based on the permasalahan that occur in the context of Perencanaan, organizing, implementing and monitoring. Aspects of management became a very important thing to note. Departing from the importance of the required management within the Organization, so that the researcher is interested in lifting and discussing and researching the title research on the management of health services at the Clinic, and forms the Southeast Minahasa Regency Striped Subdistrict. This study uses qualitative methods because it is done in a natural condition. Sugiyono (2013) suggested that the research methods qualitative research methods are used to examine the conditions of natural objects, where researchers are as a key instrument, techniques of data collection conducted in the combined inductive in nature, data analysis, and the results of the qualitative research emphasizes the significance of on generalities. The number of informants 11 people, consisting of 1 head of clinics, 1 poly head General, 1 head the poly Poly 1 head gear, maternal and child health, seven patients.*

***Keywords:** Health Services Management*

## **PENDAHULUAN**

Organisasi yang baik dapat terwujud apabila komponen-komponen di dalamnya berfungsi secara maksimal. Suatu organisasi yang baik terdapat fungsi-fungsi manajemen secara tepat dan benar. Masing-masing fungsi saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Terry (2005: 1) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus

dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan. Suatu organisasi akan mencapai tujuan dengan baik apabila mampu merencanakan program-program secara matang dengan memperhitungkan masa yang akan datang dan melaksanakan rencana yang telah dibuat. George dan Lesli (2009) mengemukakan bahwa perencanaan dalam suatu organisasi merupakan proses dasar dalam manajemen untuk merumuskan tujuan dan cara mencapainya, sehingga perencanaan memegang peranan yang lebih besar dibanding fungsi manajemen lainnya.

Semakin besar bentuk organisasi menuntut kemampuan manajemen yang lebih baik, terutama kemampuan teknis, karena semua pekerjaan dalam organisasi tidak dapat dilakukan sendiri. Setiap organisasi memerlukan pengelolaan yang baik dan benar, sehingga pengelolaan dan manajemen organisasi layak untuk dipelajari. Batinggi (2013) mengemukakan beberapa manfaat mempelajari dan memperluas pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses, teknik, dan mekanisme manajemen yaitu dapat mengembangkan keterampilan dan menerapkan konsep manajemen pada situasi tertentu, membantu meningkatkan kesejahteraan hidup serta menghapus keterbelakangan manajerial.

Hatmoko (2006) mengemukakan bahwa manajemen yang baik dibutuhkan untuk semua tipe kegiatan dalam organisasi, baik organisasi besar maupun kecil, baik organisasi pemerintah atau swasta, dan baik yang diterapkan dalam pekerjaan umum, hiburan, kesenian, ataupun dalam pelayanan kesehatan dalam rumah sakit maupun Puskesmas.

Puskesmas bertujuan sebagai suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok, dan masyarakat serta lingkungannya, namun baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tergantung pada bagaimana pengelolaan

manajemen didalamnya terutama dalam proses manajemen pelayanan kesehatan.

Mubarak (2009) mengemukakan bahwa masalah yang sering muncul di instansi pemerintahan khususnya Puskesmas dalam hal ini terdapat pada fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara berkala. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam konteks Perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan dan pengawasan. Aspek manajemen menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Berangkat dari pentingnya manajemen yang dibutuhkan dalam organisasi, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat dan membahas serta meneliti judul penelitian mengenai manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Belang Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Obyek alamiah yang dimaksud oleh Sugiyono (2013) adalah obyek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan penelitian sosial yang mampu melihat dan mendeskripsikan hasil

penelitian berdasarkan kenyataan dari objek yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada penelitian skripsi ini berkaitan erat dengan Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belang Kabupaten Minahasa Tenggara.

### **Perencanaan (*Planning*)**

Terry ((dalam Monirung, 2015)) mengemukakan bahwa perencanaan (*Planning*) ialah penetapan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk dalam pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

### **Pengorganisasian (*Organizing*)**

Terry (dalam Monirung, 2015) mengemukakan bahwa Pengorganisasian (*Organizing*) berasal dari kata organon dalam bahasa Yunani yang berarti alat, yaitu proses pengelompokan kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer (Terry & Rue, 2010). Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil.

### **Pelaksanaan (*Actuating*)**

George Terry ((dalam Monirung, 2015)) mengemukakan bahwa Pelaksanaan (*Actuating*) Pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa, hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah

direncanakan bersama. Dalam hal ini yang dimaksud dengan Pelaksanaan (*Actuating*) yakni pelaksanaan dari pemberian pelayanan kesehatan kepada para pasien yang ada di Puskesmas Belang.

### **Pengawasan (*Controlling*)**

Terry (dalam Monirung, 2015) mengemukakan bahwa Pengawasan (*Controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan alat utk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen dalam organisasi. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasi puskesmas maupun bagi para pegawai medis maupun non medis. Dalam hal ini pengawasan pada dasarnya harus dilakukan oleh pimpinan yang ada pada suatu instansi yang ada, seperti halnya dengan Puskesmas Belang juga harus memperhatikan fungsi pengawasan dimana harus dilakukan oleh pimpinan Puskesmas Belang.

Pimpinan atau kepala Puskesmas Belang pada dasarnya dalam menjalankan pengawasan harus meliputi pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh ketiga poli yaitu poli umum, KIA, dan gigi. Hadirnya Manajemen Pelayanan dapat mempermudah proses pengawasan yang dilakukan oleh Puskesmas Belang. Ainur (2010) berpendapat bahwa untuk itu Puskesmas Belang harus memperhatikan menerapkan manajemen pelayanan yang ada untuk menjaga kualitas dalam pemberian pelayanan di Puskesmas Belang yang ada. Walaupun kepala puskesmas yang jarang hadir dengan adanya manajemen pelayanan yang baik dapat mengkodiir pimpinan terkait lainnya untuk mampu mengambil ahli dalam melakukan pengawasan di Puskesmas Belang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, pengumpulan data dan pembahasan maka disimpulkan bahwa berdasarkan pemaparan pada pembahasan manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Belang Kabupaten Minahasa Tenggara belum cukup baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan hal ini disebabkan oleh masih: perencanaan di Puskesmas Belang masih terdapat beberapa masalah di mana ada beberapa rencana belum dijalankan, tetapi masih bisa di atasi. Bagian Pengorganisasian masih memiliki beberapa kendala atau masalah dalam melaksanakan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Pelaksanaan program di puskesmas Belang juga belum semua terealisasi yaitu penyuluhan kesehatan di sekolah dan kurangnya tenaga medis yang ada. pengawasan di Puskesmas Belang belum cukup baik, karena masih ada beberapa peralatan medik yang belum cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.

## **Daftar Pustaka**

- Ainur, R. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Batinggi, A. B. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- George, T. 2005. *Guide to Management*. Terjemahan oleh J. Smith D.F.M. *Prinsip-Prinsip / P a g e n s i p Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- George, T dan W, Lesli. 2009. *Dasar-dasar manajemen*. Alih Bahasa oleh G.A. Ticoalu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hatmoko, 2006, *Pedoman Kerja Puskesmas, Staf Pengajar IKM Universitas Mulawarman, Makassar*
- Harold J. 1978. *Psikologi Manajemen* (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Monirung, T, M, 2015. *Manajemen Keuangan Desa Sebagai Faktor Penentu Keberhasilan*. Universitas Sam Ratulangi Manado
- N, Mubarak, 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.