

IMPLEMENTASI MANAJEMEN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS DAN KETERSEDIAAN FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN

Fina Gusniyanti¹, Hendry Wibowo²
fnagsynti@gmail.com¹, endrywib@gmail.com²
Universitas Muhammadiyah Muara Bungo

ABSTRAK

Manajemen pelayanan kesehatan memiliki peranan penting dalam mengatur sumber daya secara efektif dan efisien, menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat, serta memastikan pelayanan kesehatan berkualitas melalui pendekatan sistematis dan humanistik. Masih terdapat kekurangan dalam ketersediaan sumber daya yang memadai dan keterampilan manajerial petugas pelaksana di unit pelayanan yang belum memenuhi standar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak langsung manajemen kesehatan terhadap aksesibilitas, kualitas, efektivitas, serta pengambilan kebijakan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan sumber data yang didapatkan dari Google Scholar, e-Resources Perpustakaan Nasional, dan Portal Garuda. Data penelitian ini diambil dari publikasi tahun 2015-2025. Hasil penelitian ini menunjukkan manajemen kesehatan yang efektif mencakup perencanaan strategis, penguatan manajemen internal, pengelolaan sumber daya manusia, keterlibatan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi. Penerapan manajemen Kesehatan terbukti dapat meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, manajemen kesehatan yang baik juga mendorong perluasan distribusi fasilitas kesehatan, menjaga ketersediaan obat dan alat medis, serta memperbaiki kualitas infrastruktur. Hambatan yang perlu diatasi, keterbatasan sumber daya manusia dan tantangan dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di berbagai fasilitas layanan kesehatan. Kesimpulan bahwa manajemen kesehatan terbukti berdampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas, kualitas, efektivitas pelayanan, dan mendukung pengambilan kebijakan berbasis bukti. Strategi yang efektif meliputi perencanaan strategis, penguatan manajemen internal, pengelolaan SDM, pemanfaatan teknologi, dan keterlibatan masyarakat, meskipun masih terdapat tantangan keterbatasan sumber daya manusia dan hambatan implementasi Rekam Medis Elektronik.

Kata Kunci: Aksesibilitas Layanan, Efektivitas Layanan Kesehatan, Layanan Berkualitas, Manajemen Kesehatan, Manajemen Sumber Daya.

ABSTRACT

Health service management has an important role in managing resources effectively and efficiently, dealing with the dynamics of community needs, and ensuring quality health services through a systematic and humanistic approach. However, there are still shortcomings in the availability of adequate resources and managerial skills of implementing officers in service units that do not meet the standards. This study aims to analyze the direct impact of health management on accessibility, quality, effectiveness, and policy making in health services. This study uses a literature review method with data sources obtained from Google Scholar, National Library e-Resources, and Garuda Portal. The research data was taken from 2015-2025. Based on the literature review, effective health management includes strategic planning, strengthening internal management, managing human resources, community involvement, and utilizing technology. The implementation of health management is proven to improve the competence of health workers, accelerate service processes, and increase patient satisfaction. In addition, good health management also encourages the expansion of health facility distribution, maintains the availability of drugs and medical devices, and improves the quality of infrastructure. However, there are challenges that need to be overcome, such as limited human resources and challenges in implementing Electronic Medical Records (EMR) in various healthcare facilities. The review shows that health management positively impacts accessibility, service quality, effectiveness, and

evidence-based policymaking. Effective strategies include strategic planning, internal management, human resource management, technology use, and community involvement, although challenges like limited human resources and Electronic Medical Record implementation remain.

Keywords: *Healthcare Effectiveness; Health Management; Quality Services; Resource Management; Service Accessibility.*

PENDAHULUAN

Secara umum, manajemen didefinisikan sebagai proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Ervianingsih et al., 2020). Dalam konteks pelayanan kesehatan, manajemen tidak hanya mengatur sumber daya, tetapi juga mencakup proses ilmiah dan seni dalam mengkoordinasikan berbagai aspek pelayanan agar tujuan organisasi Kesehatan dapat tercapai secara optimal (Rizqulloh et al., 2023). Proses ini menjadi sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang dinamis dan kompleks, dimana berbagai sumber daya harus dikendalikan secara terpadu untuk memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Manajemen pelayanan kesehatan juga menjadi fondasi dalam sistem Kesehatan modern yang bertujuan untuk menjamin terselenggaranya layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas (Fardiansyah et al., 2022).

Sejak diselenggarakannya Sistem Kesehatan Nasional, pemerintah terus berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di seluruh fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia. Salah satu fokus utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas di fasilitas kesehatan yaitu manajemen sumber daya manusia kesehatan. Dalam penyelenggaraan sistem Kesehatan nasional dikatakan bahwa sumber daya manusia kesehatan penggerak dalam Upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat harus mencukupi jumlah, jenis, dan kualitas, serta distribusi secara adil dan merata sesuai dengan kebutuhan pembangunan kesehatan (Shofiah, Prihatini and Viphindartin, 2019). Sumber daya manusia kesehatan menjadi subsistem dalam Sistem Kesehatan Nasional yang memiliki peran utama dalam pelaksanaan upaya kesehatan dan pencapaian Universal Health Coverage dan juga Sustainable Development Goals. Selain itu, Indonesia menghadapi tantangan lain yaitu mengalami triple burden of disease atau tiga beban penyakit, antara lain masalah gizi, penyakit menular, serta meningkatnya penyakit tidak menular, dan re-emerging maupun emerging diseases akibat adanya transisi demografi dan transisi (Harahap, 2019). Sumber daya manusia kesehatan merupakan bagian terpenting dalam peningkatan Kesehatan masyarakat di Indonesia.

Hal ini menunjukkan adanya celah yang perlu diisi dengan analisis yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pendekatan manajemen kesehatan yang efektif dapat meningkatkan kinerja fasilitas kesehatan, memperbaiki koordinasi antar tenaga medis, serta mendukung pencapaian tujuan kesehatan masyarakat secara lebih luas. Oleh karena itu, tinjauan literatur yang lebih mendalam dan berbasis bukti mengenai efektivitas manajemen kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat guna dan berkelanjutan. Tujuan dibuatnya artikel ini adalah untuk mengidentifikasi celah penelitian terkait efektivitas manajemen kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, mengingat masih terbatasnya kajian yang membahas aspek ini secara komprehensif. Tujuan lainnya adalah untuk mendukung pengambilan kebijakan berbasis bukti dengan menyediakan analisis mendalam mengenai efektivitas manajemen kesehatan, sehingga dapat menjadi dasar bagi rekomendasi kebijakan yang lebih tepat guna dan berkelanjutan dalam sektor kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode tinjauan pustaka dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sumber ilmiah jurnal nasional yang relevan dengan topik implementasi manajemen kesehatan. Kriteria inklusi meliputi publikasi yang diterbitkan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir (2015–2025) dan memiliki fokus pada manajemen kesehatan, peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih nyata. Sebagai contoh, keberhasilan Puskesmas Parangloe dalam memperbaiki mutu pelayanan setelah akreditasi membuktikan bahwa dukungan manajerial yang baik, insentif, SOP yang terstandar, dan pelatihan berkelanjutan, mampu meningkatkan semangat kerja dan profesionalisme tenaga medis (Hamrana et al., 2022). Hal serupa juga ditunjukkan dalam layanan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado, di mana peningkatan mutu pelayanan berkorelasi erat dengan perbaikan manajemen internal, termasuk pengelolaan SDM dan sarana pendukung pelayanan medis (Budo et al., 2020). Dengan demikian, efektivitas manajemen kesehatan bukan hanya menjadi indikator keberhasilan organisasi kesehatan secara administratif, tetapi juga fondasi strategis dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang humanis, responsif, dan berkelanjutan. Dalam jangka panjang, manajemen yang efektif akan memperkuat kepercayaan masyarakat, meningkatkan akses dan utilisasi layanan kesehatan, serta mendukung pencapaian derajat kesehatan yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai implementasi manajemen kesehatan dalam meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan.

Penelitian dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan sebagai objek penelitian, pada periode (sesuaikan waktu penelitian). Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan keterwakilan dalam penerapan manajemen fasilitas pelayanan kesehatan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan fasilitas pelayanan kesehatan. Informan terdiri dari pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan, serta staf yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sarana dan prasarana. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan manajemen kesehatan. Observasi dilakukan untuk menilai kondisi kualitas dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan, sedangkan studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen pendukung seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan fasilitas, dan kebijakan manajemen.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi persetujuan informan, kerahasiaan identitas responden, serta penggunaan data semata-mata untuk kepentingan akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dalam institusi rumah sakit, mengingat kompleksitas sumber daya yang harus diatur, mulai dari sumber daya manusia (man), keuangan (money), alat dan bahan (material), teknologi (machine), hingga metode kerja (method). Semua elemen tersebut dikelola melalui tahapan manajerial klasik, yaitu

perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling) yang merupakan fondasi dari fungsi manajerial (Mishbahuddin, 2020). Manajemen kesehatan melibatkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara sistematis untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pendekatan yang digunakan dalam manajemen kesehatan mencakup analisis sistem, pengambilan Keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making), serta perencanaan strategis untuk menjawab tantangan kesehatan masyarakat yang dinamis (Rizqulloh et al., 2023). Selain itu, manajemen pelayanan kesehatan tidak hanya mengandalkan aspek teknis, namun juga pendekatan sosial dan humanistik, karena pelayanan kesehatan pada dasarnya adalah pelayanan terhadap manusia. Oleh karena itu, unsur keterampilan komunikasi, empati, dan kepemimpinan juga menjadi bagian penting dalam proses manajerial pelayanan Kesehatan (Fardiansyah et al., 2022). Manajemen kesehatan mencakup berbagai unsur prinsip-prinsip dasar manajemen, tingkatan manajemen (top, middle, dan lower level), serta pendekatan praktis dalam implementasinya di lapangan. Di sisi lain, keberhasilan pengelolaan organisasi kesehatan sangat ditentukan oleh keterampilan manajerial di seluruh level, mulai dari manajer puncak hingga petugas pelaksana di unit pelayanan. Keterampilan tersebut mencakup kemampuan konseptual, teknis, dan interpersonal yang harus dimiliki oleh setiap manajer di institusi kesehatan (Rizqulloh et al., 2023). Seiring berkembangnya pengetahuan, teknologi, dan kesadaran masyarakat akan hak atas kesehatan, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas pun semakin meningkat. Masyarakat kini tidak hanya menuntut akses terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga menilai mutu pelayanan secara kritis. Perkembangan zaman, globalisasi, serta kompleksitas permasalahan kesehatan mendorong masyarakat untuk menuntut pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang baik serta melakukan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Dengan manajemen yang efektif, institusi kesehatan dapat meningkatkan efisiensi operasional, menjamin ketersediaan sarana dan prasarana, serta memperkuat system pelayanan yang berpihak pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Tren terbaru dalam manajemen kesehatan, yaitu penggunaan Electronic Medical Records (EMR) terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan. Implementasi EMR mempermudah komunikasi antar tenaga medis, mempercepat proses dokumentasi, serta mendukung integrasi informasi yang lebih baik. Hasil kajian menunjukkan bahwa EMR meningkatkan efektivitas kerja di unit rekam medis, mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memfasilitasi kolaborasi antar profesional kesehatan. Selain itu, EMR membantu dalam menghindari duplikasi pemeriksaan dan meningkatkan kesinambungan perawatan pasien. Dengan demikian, penggunaan EMR mendukung pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi, sekaligus menjawab tantangan terhadap tuntutan kualitas layanan kesehatan yang semakin tinggi. Namun, keberhasilan implementasi EMR tetap memerlukan dukungan sumber daya yang memadai, pelatihan pengguna, keamanan data, dan perubahan budaya organisasi agar sistem ini dapat diadopsi secara optimal (Suci Ariani et al., 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Penerapan fungsi manajemen yang meliputi

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran serta mutu pelayanan kesehatan.

Perencanaan fasilitas yang disusun secara sistematis dan mengacu pada standar pelayanan mampu mendukung penyediaan fasilitas utama yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Pengorganisasian yang jelas membantu pembagian tugas dalam pengelolaan fasilitas, meskipun masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia yang mempengaruhi optimalisasi pengelolaan.

Pelaksanaan pengelolaan fasilitas pelayanan kesehatan telah mengikuti prosedur yang berlaku dan mendukung peningkatan kenyamanan serta keamanan pasien. Namun, ketersediaan fasilitas pendukung belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan anggaran dan kendala dalam proses pengadaan. Pengawasan yang dilakukan secara berkala menjadi faktor penting dalam menjaga kelayakan fasilitas dan mendorong perbaikan berkelanjutan.

Dengan demikian, implementasi manajemen kesehatan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, namun diperlukan penguatan pada aspek ketersediaan fasilitas melalui perencanaan anggaran yang lebih optimal dan pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan.

Merujuk pada hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin majunya ilmu pengetahuan, teknologi, dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak kesehatan, ekspektasi terhadap mutu layanan kesehatan pun kian tinggi. Masyarakat saat ini tidak hanya menginginkan kemudahan akses ke fasilitas kesehatan, tetapi juga mulai menilai kualitas layanan secara lebih kritis. Hal ini dipengaruhi oleh adanya perubahan zaman, arus globalisasi, dan kompleksitas masalah kesehatan yang meningkatkan tuntutan Masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memberikan kepuasan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan melalui pendekatan yang mencakup penguatan kapasitas sumber daya manusia, manajemen yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi, serta partisipasi aktif masyarakat. Evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan kesehatan yang baik berdampak positif terhadap akses, mutu, dan efisiensi layanan, serta meningkatkan kinerja fasilitas dan koordinasi antar tenaga medis. Selain itu, manajemen kesehatan yang terstruktur juga mendukung pengambilan kebijakan berbasis bukti yang berkelanjutan, melalui penguatan sistem data, integrasi lintas sektor, dan proses pengambilan keputusan yang adaptif. Upaya ini perlu disertai dengan penguatan tata kelola, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, dan integrasi sistem informasi yang komprehensif guna mendukung perencanaan, pemantauan, serta evaluasi program secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, S. (2023). Analisis keberhasilan implementasi rekam medis elektronik dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2(2), 7-14. <https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i2.720>
- Badarali, M. (2020). Meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit.
- Budo, A., Tulus, F., & TAMP, G. (2020). Efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Darlin, D., Apriani, T., & Leiwakabessy, D. R. (2023). Fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada poliklinik Denkesyah 17.04. 02 Biak. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 18(1), 16-28.