



ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN

Asmirati Yakob, S.ST.,M.Adm.Kes.
Lina Alfiyani, S.S.T.Keb., M.K.M
Anindita Hasniati Rahmah, S.ST.Keb., M.K.M.
Widya Kaharani Putri S.Tr.Keb., M.K.M
Nurul Fatimah, S.Tr.Keb.,M.K.M.



ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN

Asmirati Yakob, S.ST., M.Adm.Kes.

Lina Alfiyani, S.S.T.Keb., M.K.M.

Anindita Hasniati Rahmah, S.ST.Keb., M.K.M.

Widya Kaharani Putri S.Tr.Keb., M.K.M.

Nurul Fatimah, S.Tr.Keb.,M.K.M.



ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN

Penulis:

Asmirati Yakob, S.ST., M.Adm.Kes, Lina Alfiyani,
S.S.T.Keb., M.K.M, Anindita Hasniati Rahmah, S.ST.Keb.,
M.K.M., Widya Kaharani Putri S.Tr.Keb., M.K.M, Nurul
Fatimah, S.Tr.Keb.,M.K.M.

ISBN : 978-623-09-6787-0

Editor : Asmirati Yakob, S.ST., M.Adm.Kes., Lina Alfiyani,
S.S.T.Keb., M.K.M., Anindita Hasniati Rahmah, S.ST.Keb.,
M.K.M., Widya Kaharani Putri S.Tr.Keb., M.K.M.
Nurul Fatimah, S.Tr.Keb.,M.K.M.

Penerbit :

Yayasan Drestanta Pelita Indonesia

Redaksi :

Jl. Kebon Rojo Selatan 1 No. 16, Kebon Batur. Mranggen,
Demak

Tlpn. 081262770266

Fax . (024) 8317391

Email: isbn@yayasandpi.or.id

Hak Cipta dilindungi Undang Undang

Dilarang memperbanyak Karya Tulis ini dalam bentuk
apapun.

KATA PENGANTAR

Selamat datang dalam lembar pengantar buku yang membahas aspek penting dalam dunia pelayanan kesehatan, berjudul "Administrasi Pelayanan Kesehatan". Buku ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang pengelolaan efisien dan efektif dalam menyelenggarakan layanan kesehatan, sebuah komponen integral dalam menjaga kesejahteraan masyarakat.

Dalam era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, administrasi pelayanan kesehatan menjadi pondasi yang krusial untuk menciptakan sistem kesehatan yang responsif dan berkualitas. Buku ini dirancang untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang prinsip-prinsip administrasi yang dapat diterapkan di berbagai tingkatan, mulai dari fasilitas pelayanan kesehatan hingga tingkat kebijakan.

Melalui bab-bab yang terstruktur dengan baik, pembaca akan diajak untuk menyelami berbagai aspek administrasi pelayanan kesehatan, termasuk perencanaan strategis, manajemen sumber daya, teknologi informasi kesehatan, dan evaluasi kinerja. Diharapkan, buku ini akan menjadi panduan praktis bagi para profesional kesehatan, administrator, mahasiswa, dan siapa pun yang

tertarik memahami lebih dalam tentang bagaimana administrasi dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada para kontributor yang telah berperan dalam penyusunan buku ini, serta kepada pembaca yang telah memberikan waktu untuk menyelami isinya. Semoga buku "Administrasi Pelayanan Kesehatan" ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan dan peningkatan sistem pelayanan kesehatan di berbagai tingkatan.

Selamat membaca!

Madiun, November 2023

Penulis

SINOPSIS

Masyarakat menuntut terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dengan semakin berkembangnya atau meningkatnya tingkat pendapatan masyarakat dan pendidikan. Administrasi pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pembangunan kesehatan.

Ruang lingkup administrasi kesehatan mencakup kegiatan yang pelaksanaannya didukung oleh fungsi administrasi serta objek dan subjek administrasi itu sendiri. Dengan demikian, sumber daya mungkin dapat dikumpulkan atau dikelola dalam administrasi kesehatan masyarakat dapat dikategorikan menjadi 5 yaitu Sumber daya pelayanan kesehatan, Sumber daya lingkungan, Sumber daya perilaku, Sumber daya kependudukan. Teknologi kedokteran dan digitalisasi sistem pelayanan kesehatan menjadi kekuatan pendorong peningkatan dalam pelayanan administrasi kesehatan di suatu instansi kesehatan.

Suatu kepemimpinan yang inovatif, visioner dan transformatif merupakan salah satu kunci dari keberhasilan institusi dalam mengembangkan administrasi kesehatan. dalam buku administrasi

pelayanan kesehatan ini membahas mengenai beberapa pokok bahasan sebagai berikut :

1. Konsep sebuah administrasi
2. Etika dan moralitas administrasi
3. Administrasi dan administrasi publik
4. Asministrasi dan upaya kesehatan
5. Proses administrasi dalam organisasi kesehatan masyarakat
6. Reformasi sektor kesehatan dan dampaknya terhadap administrasi kesehatan masyarakat
7. Hakikat ilmu administrasi
8. Aplikasi administrasi pelayanan kesehatan
9. Kinerja pelayanan publik

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Kata Pengantar	iv
Sinopsis	vi
Bab 1 Konsep sebuah administrasi	1
A. Fenomenologi Administrasi.....	8
B. Kebenaran Ilmiah Administrasi	13
Bab II Etika dan moralitas administrasi	16
Bab III Administrasi dan administrasi publik.....	36
A. Administrasi, organisasi, dan manajemen	36
B. Reformasi administrasi.....	43
Bab IV Asministrasi dan upaya kesehatan	46
A. Cakupan dan availabilitas layanan	46
B. Indikator pengukuran availabilitas layanan	47
C. Aksesibilitas dan akseptabilitas layanan	48
Bab V Proses administrasi dalam organisasi kesehatan masyarakat	52
A. Perencanaan	52
B. Pergerakan dan pelaksanaan	58
C. Pengawasan dan pengendalian.....	59
D. Evaluasi	61
Bab VI Reformasi sektor kesehatan dan dampaknya terhadap administrasi kesehatan masyarakat	62
A. Sejarah Reformasi Kesehatan Di Indonesia	62

B. Reformasi Sektor Kesehatan; Reformasi Setengah Hati?	66
C. Good Governance dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan.....	76
D. Pamantapan Reformasi Sektor Kesehatan dan Good Governance Pelayanan Publik Bidang Kesehatan .	83
Bab VII Hakikat ilmu administrasi	87
A. Fenomena Dan Nomena Administrasi	95
B. Manusia Dalam Administrasi	107
Bab VIII Aplikasi administrasi pelayanan kesehatan ...	109
A. Administrasi Kesehatan Berdasarkan Skn 2012 ...	109
B. Subsistem Skn116	
C. Pembangunan Kesehatan Berkelanjutan Di Indonesia	122
D. Pengawasan Administrasi Pembangunan Kesehatan Di Indonesia.....	126
Bab IX Kinerja pelayanan publik	131
A. Kualitas Layanan.....	131
B. Mewujudkan Layanan Prima	136
C. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	144
Daftar Pustaka.....	150
Profil Penulis	152

BAB I

KONSEP SEBUAH ADMINISTRASI

Oleh Asmirati Yakob

Secara terminologi, istilah "administrasi" (dalam bahasa Belanda, "administratie") mengacu pada berbagai aktivitas yang termasuk penulisan, pengetikan, komunikasi tertulis, penyimpanan dokumen, pengaturan agenda, dan tugas administratif lainnya di kantor. Selain itu, kata Yunani "administrasi" berasal dari kata "Administrare", di mana "Ad" berarti "pada" dan "ministrare" berarti "melayani," yang berarti memberikan pelayanan. Konsep dapat di simbolkan sebagai suatu kata tunggal tetapi mengandung berbagai variasi yang sangat banyak, misalnya kita katakan "administrasi, manusia, organisasi, manajemen, pemerintah, kebijaksanaan, dan sebagainya", adalah suatu symbol yang keberadaannya hanya dalam alam pikiran (mind) dan pembedanya juga hanya berada dalam pikiran (mind) (Rijali, 2021). Dengan demikian bahwa konsep itu dapat kita artikan sebagai suatu

pemikiran yang utuh dan jangkauannya tidak terbatas. Pemahaman administrasi sebagai suatu konsep berarti suatu pemikiran yang sifatnya abstrak yang tidak terjangkau dari ruang waktu, ruang tempat, dan ruang jumlah. Misalnya, mereka paham bila pekerjaan kantor hari ini tidak diselesaikan, maka akan bertambah sebesar pekerjaan hari esoknya, dan mereka memahami juga bahwa kelambatan menyelesaikan suatu pekerjaan esoknya, dan mereka memahami juga bahwa kelembatan menyelesaikan suatu jenis pekerjaan dalam instansi pemerintah akan berakibat lambatnya pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan administrasi akan mengalami hambatan juga.

Dengan adanya persaingan, maka sektor usaha swasta dan pemerintah bersaing dan terpaksa bekerja secara lebih professional dan efisien yaitu : (1) Pemerintah harus memperhatikan kekuatan pasar. (2) Pemerintah harus mengutamakan pemenuhan kebutuhan masyarakat, bukan kebutuhan birokrasi. (3) Desentralisasi pemerintah, dari berorientasi hierarki

menjadi partisipatif dengan mengembangkan kerja sama tim. Dengan begitu, organisasi bawahan akan leluasa untuk berkreasi dengan mengambil inisiatif yang diperlukan. (4) Pemerintah harus memiliki aparat yang tahu cara tepat dengan menghasilkan uang untuk organisasinya, di samping pandai menghemat biaya. (5) Pemerintah yang antisipatif, lebih baik mencegah dari pada menanggulangi (Tjandra, 2003).

Dengan adanya Keberadaan konsep administrasi tentunya melalui suatu proses yang panjang dan pemikiran yang mendalam, dimulai dari dorongan kemauan atau keinginan untuk mengetahui kemudian diperkuat oleh kemampuan menalar dalam suatu proses pemikiran. Keterpasuan antara kemauan atau keinginan dengan kemampuan menalar atau berpikir akan menciptakan dasar pengetahuan yang diistilahkan dengan *knowledge*. Pengetahuan yang direduksi oleh pemahaman secara mendalam dari berbagai pengetahuan melahirkan yang disebut dengan konsep. Karena itu, pemahaman tentang ide adalah hasil dari pengumpulan

berbagai ide yang memiliki berbagai variasi dan nilai yang berbeda untuk setiap variasi.

Kebebasan intelektual administrasi yang diperankan oleh manusia sebenarnya tersebar di alam realitas yang kita dapat buktikan secara empiric, dan tersebar di alam abstrak yang dapat dibuktikan dalam pangkal pikiran atau *mind* manusia, antara lain yang dapat kita uraikan adalah :

- a) *Kebebasan berpikir*. Sebagaimana kita maklumi bahwa administrasi perkembangannya berada pada *mind* atau biasa jnuga disebut sebagai pangkal piker dalam mencari kebenaran administrasi terhadap kehidupan manusia. Kebebasan berpikir akan menciptakan konsep administrasi yang selalu dinamis dengan senantiasa mengikuti perubahan pemikiran intelektual tentang administrasi untuk mendukung dan mempermudah pelaksanaan suatu pekerjaan.
- b) *Kebebasan bertindak*. Sebagaimana kita maklumi bahwa di samping administrasi sebagai suatu konsep

pengetahuan yang harus dipertimbangkan oleh manusia, tetapi juga sebagai suatu profesionalisme atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh manusia, namun demikian disadari pula bahwa antara pemikiran dan tindakan manusia dapat dipisahkan, tetapi hanya dapat dibedakan karena memiliki keterkaitan yang menciptakan kecerdasan dan kemahiran bagi manusia yang bersangkutan.

- c) *Kebebasan bersaing*. Content (isi) administrasi baik berupa pemikiran atau berupa pekerjaan atau profesionalisme yang dapat menciptakan sesuatu yang dapat memuaskan bagi kehidupan manusia, maka kebebasan bersaing baik dibidang kecerdasan berpikir maupun kemahiran dalam melakukan suatu kegiatan administrasi yang dapat memberikan kepuasan atau kebahagiaan bagi manusia
- d) *Kebebasan moral*. Pelita yang dapat memberikan sinar untuk tidak melakukan suatu tindakan atau pemikiran yang berkaitan dengan administrasi adalah adanya kebebasan mengembangkan atau

memperkuat ajaran moral yang dipatuhinya masing-masing manusia yang terkait dalam bentuk kerjasama. Sebenarnya dengan kepatuhan kepada ajaran moralitas akan melahirkan tertib administrasi dalam suatu bentuk kerjasama dan akan tercipta pula kejujuran dan kebenaran berpikir dan bertindak bagi manusia yang ada di dalamnya.

- e) *Kebebasan berserikat*. Pemikiran dan tindakan administrasi pasti dan harus dilakukan oleh manusia yang berserikat untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dimana berkaitan dengan suatu tindakan pemikiran ataupun yang berkaitan mengenai tindakan fisik atau perbuatan. Tindakan pemikiran maupun tindakan perbuatan yang dilakukan sendiri tanpa ada keterkaitan dengan orang lain, maka hal ini tidak dapat dikatakan pimpinan atau pekerjaan administrasi, karena administrasi mengajarkan kepada kita bahwa suatu proses kerjasama merupakan suatu cara agar dapat mencapai tujuan

yang sebelumnya telah di tentukan (Makmur, 2007a).

Administrasi diartikan secara luas, yang mana administrasi merupakan segala proses kerjasama antara beberapa orang dengan tujuan agar mendapatkan target dengan memanfaatkan sarana maupun prasarana tertentu yang memiliki daya guna. Hal inilah yang menjadikan administrasi mempunyai peran yang sangat penting supaya perusahaan tetap berdiri dan terus berkembang. Sedangkan secara sempit, administrasi adalah bentuk aktivitas yang meliputi surat menyurat, catat-mencatat, ketik-mengetik, pembukuan sederhana serta kegiatan lainnya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas, efisien dan efektif dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan

sumber daya manusia dan bukan sumber daya manusia Secara umum, pengertian administrasi merupakan aktivitas atau bentuk usaha yang memiliki kaitan erat dengan berbagai pengaturan kebijakan dengan tujuan agar mencapai target organisasi.

A. FENOMENOLOGI ADMINISTRASI

Sebagaimana kita telah maklumi bahwa istilah fenomena adalah suatu gambaran tentang kondisi atau keadaan yang belum memiliki kepastian kebenaran, baik pada masa ini ataupun nantinya dimasa yang mendatang. Misalnya fenomena menyatakan bahwa penyakit dapat menyebabkan kematian karena kemarin si”A” mati karena sakit, tetapi si “B” mati bukan karena sakit, berarti fenomena tidak selamanya menggambarkan suatu kebenaran. Sedangkan *nomena* adalah sesuatu realitas pemikiran atau realitas kenyataan dari suatu kondisi atau keadaan yang telah memperlihatkan suatu

kebenaran. Misalnya penolakan surat keputusan gaji berkala berarti gaji baru belum dapat di terima. Fenomena administrasi adalah suatu gambaran atau gejala yang belum dapat dipastikan kebenarannya. Oleh karena itu, diperlukan pembuktian melalui proses pemikiran yang mendalam. Fenomenologi berasal dari kata Yunani "phenomenon" yang berarti sesuatu yang terlihat. Menurut Juhaya S. Praja, fenomenologi adalah realitas yang ada di luar dirinya dan hanya dapat dicapai dengan "mengalami" secara intuisi. Oleh karena itu, pandangan biasa kita tentang realitas harus ditinggalkan untuk sementara waktu. Dalam konteks administrasi, fenomena administrasi merupakan suatu realitas atau gejala yang terlihat di permukaan dan kemudian direduksi ke dalam pemikiran untuk menentukan kesimpulan yang hanya mengandung kebenaran sementara (Rakhmat, 2018).

Proses mereduksi fenomena administrasi yang begitu banyak jumlah dan jenisnya harus ada tindakan penyederhanaan untuk menumbuhkan sikap yang cepat, tepat, dan mengandung kebenaran dari seluruh aspek yang dikandungnya. Sebagai bahan berpikir dan merenung terhadap fenomenologi administrasi, kita mengemukakan sebagian kecil saja yaitu :

- 1) Fenomena alam. Ketidaktepatan membaca fenomena alam sangat berpengaruh dalam pelaksanaan aktivitas administrasi, dikarenakan alam dan manusia serta administrasi merupakan suatu kesatuan secara sistematis yang dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.
- 2) Fenomena sosial. Gambaran kondisi sosial yang berkembang dalam kehidupan masyarakat sebenarnya memerlukan suatu pemikiran yang matang, karena fenomena-

fenomena yang muncul pada permukaan belum tentu gambaran hakikat sesungguhnya, tetapi kemungkinannya terselubung hakikat kebenaran sesungguhnya

- 3) Fenomena politik. Dimana suatu Kondisi politik yang akan berkembang dalam kurung waktu yang telah ditentukan sebenarnya telah menampakkan suatu fenomena yang dibaca dan harus dianalisis para pelaku administrasi, sehingga tidak adanya ancaman dalam melakukan suatu aktivitas yang sebelumnya telah direncanakan yang nantinya dapat menyebabkan pembatalan.
- 4) Fenomena organisasi. Perilaku manusia dalam organisasi adalah salah satu pencipta fenomena administrasi disamping kondisi organisasi itu sendiri dalam perkembangannya dengan berbagai aspek yang mempengaruhinya. Organisasi yang dinamis juga senantiasa diperhadapkan

dengan fenomena yang memerlukan ketetapan dan kecepatan penanganannya, sehingga efektivitas dan efisiensi dalam administrasi dapat tercipta dengan baik.

- 5) Fenomena lingkungan. Salah satu yang dapat melahirkan fenomena adalah kondisi lingkungan baik yang berkaitan dengan kondisi social kemasyarakatan, maupun kondisi alam yang senantiasa mengalami perubahan. Perubahan-perubahan ini juga bagian dari pada fenomena administrasi terhadap lingkungan.
- 6) Fenomena ekonomi. Fluktasi kondisi kehidupan masyarakat merupakan salah satu jenis fenomena ekonomi yang sangat mempengaruhi pertumbuhan dan penyelenggaraan administrasi.
- 7) Fenomena keamanan. Factor keamanan juga salah satu fenomena dalam kehidupan administrasi yang perlu selalu distabilkan

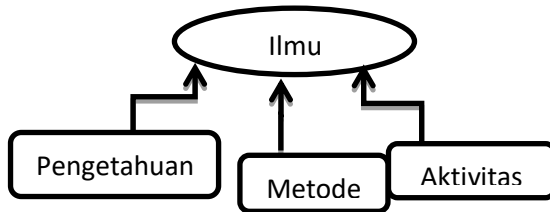
agar seluruh aktivitas yang menjadi tugas pokok manusia dalam ikatan kerjasama itu senantiasa berjalan dengan lancar, kemudian dapat memberikan suatu hasil yang dapat memuaskan semua pihak (Rijali, 2021).

B. KEBENARAN ILMIAH ADMINISTRASI

Apabila kita mengkaji dari berbagai literatur yang berkaitan tentang teori-teori yang dikemukakan oleh para ilmuwan administrasi, rupanya kita tidak pernah menemukan bahasan yang menunjukkan teori yang salah, tetapi semuanya menunjukkan kebenaran teori, kecuali yang sering kita temukan adalah teori klasik dan teori aktual. Sesungguhnya apa yang dimaksud dengan teori klasik dan teori aktual.

Pembenaran tentang ilmu administarsi dalam kehidupan manusia baik pembentukan kecerdasan berpikir manusia dalam ilmiah administrasi maupun kematangan bertindak manusia dalam menyelesaikan aktivitas

administrasi dapat digambarkan pada skema berikut:



Keberadaan cabang ilmu pengetahuan di bidang administrasi tentunya diawali dari aktivitas manusia dengan menggunakan metode tertentu sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya. Proses ini merupakan suatu usaha manusia yang dilakukan secara sengaja untuk dapat menemukan kebenaran ilmiah administrasi. Kebenaran ilmiah di bidang administrasi bukanlah sesuatu yang bersifat mutlak, tetapi senantiasa mengalami perubahan yang sesuai dengan perkembangan setiap lingkungan dan kebutuhan komunitas manusia tersebut. Keberadaan kebenaran ilmu di bidang administrasi

sebenarnya dapat kita bagi menjadi tiga jenis :*pertama*, kebenaran inderawi atau kebenaran dunia nyata sesuai dengan cara memandang manusia yang bersangkutan; *kedua*, kebenaran akal atau kebenaran alam pikiran manusia itu sendiri; dan yang *ketiga*, kebenarannya rohani atau kebenaran dunia rasa yang bersumber dari setiap hati nurani paling dalam dari seseorang.

BAB II

ETIKA DAN MORALITAS ADMINISTRASI

Oleh Lina Alfiyani

Istilah "norma" berasal dari bahasa Latin yang berarti penyiku atau pengukur. Dalam bahasa Inggris, "norm" berarti aturan atau kaidah. Terdapat perbedaan antara moralitas, moral, dan etika. Etika berasal dari bahasa Yunani "etos" yang berarti watak atau kebiasaan, sedangkan moral berasal dari bahasa Latin "mos" (jamak: mores) yang berarti cara hidup atau kebiasaan. Moral lebih menekankan pada karakter dan sifat-sifat individu yang khusus, di luar ketaatan pada peraturan. Di sisi lain, moralitas lebih menekankan pada unsur keseriusan pelanggaran. Moralitas lebih abstrak jika dibandingkan dengan moral (Makmur, 2007a). Oleh karena itu, moral merujuk pada tingkah laku yang bersifat spontan seperti rasa kasih, kemurahan hati, kebesaran

jiwa, dan lain-lain yang semuanya tidak terdapat dalam peraturan hukum.

Sedangkan moral lebih menekankan pada karakter dan sifat- sifat individu yang khusus, diluar ketaatan pada peraturan. Moralitas lebih ditekankan pada unsur keseriusan pelanggaran. Moralitas lebih abstrak jika dibandingkan dengan moral. Oleh karenanya moral merujuk kepada tingkah laku yang bersifat spontan seperti rasa kasih, kemurahan hati, kebesaran jiwa, dll yang semuanya tidak terdapat dalam peraturan hukum.

Moral diartikan sebagai semangat/dorongan batin. Etika merujuk pada dua hal yaitu :

- 1) Etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.
- 2) Etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh

manusia beserta pembenarannya (etika merupakan cabang filsafat) (Fandi, 2012).

Etika administrasi publik bersifat normatif dan berbeda dengan ilmu administrasi yang bersifat empiris. Etika administrasi publik mengajarkan tentang moral dan asas kelakuan yang baik bagi para administrator pemerintahan dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya. Bidang studi etika administrasi negara diadakan untuk mengetahui beberapa hal, yaitu tujuan ideal administrasi, ciri-ciri administrasi yang baik, penyalahgunaan wewenang yang terjadi pada administrator, perbandingan bentuk-bentuk administrasi yang baik dan buruk. Etika ilmu administrasi didasari atau dimengerti dengan ilmu administrasi yang berangkat dari pemikiran sampai pada tindakan atau perbuatan manusia. Etika merupakan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya menentukan

perbuatan-perbuatan yang dilakukan oleh manusia untuk dikatakan baik atau buruk, dengan kata lain aturan atau pola-pola dari tingkah laku yang dihasilkan oleh akal manusia. Etika pergaulan dalam masyarakat akan menentukan baik dan buruknya tingkah laku manusia. Etika juga diartikan sebagai ilmu yang mempelajari kebaikan dan keburukan dalam hidup manusia, khususnya perbuatan manusia yang didorong oleh kehendak serta didasari pikiran yang jernih dengan pertimbangan perasaan. Pengertian moral merupakan pengetahuan atau wawasan yang menyangkut budi pekerti manusia yang beradab serta ajaran yang baik dan buruknya perbuatan dan kelakuan. Moralisasi merupakan uraian (pandangan dan ajaran) tentang suatu perbuatan serta kelakuan seseorang mengenai baik dan buruknya. Demoralisasi, yaitu kerusakan moral. Kata "moral" berasal dari kata mores dari bahasa Latin, lalu kemudian diartikan jadi "aturan

kesusilaan" ataupun suatu istilah yang dapat digunakan sebagai penentu sebuah batasan dari sifat peran lain, kehendak serta pendapat atau batasan perbuatan yang secara layak dapat dikatakan baik maupun buruk.

Untuk dapat dikatakan sebagai administrasi yang baik, terdapat tiga prinsip yang harus dipegang, yaitu: Prinsip pelayanan kepada masyarakat: Prinsip ini menekankan bahwa pemerintah ada untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Asas kedaulatan rakyat mensyaratkan bahwa rakyatlah yang mempunyai kekuasaan tertinggi dalam pemerintahan negara. Prinsip keadilan sosial dan pemerataan: Prinsip ini berhubungan dengan distribusi pelayanan yang harus sesuai, tidak "pilih kasih" dan relatif merata di seluruh wilayah sebuah negara atau pemerintahan. Mengusahakan kesejahteraan umum: Prinsip ini menekankan bahwa setiap pejabat pemerintah harus memiliki komitmen

untuk peningkatan kesejahteraan dan bukan semata-mata karena diberi amanat atau dibayar oleh negara, melainkan karena mempunyai perhatian yang tulus terhadap kesejahteraan warga negara pada umumnya.

Etika administrasi negara merupakan salah satu wujud kontrol terhadap administrasi Negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Etika administrasi Negara disamping digunakan sebagai pedoman, acuan, dan referensi administrasi Negara dapat pula digunakan sebagai standar untuk menilai apakah sikap, perilaku, dan kebijakannya dapat dikatakan baik atau buruk (Nadjib, 2016).

Etika administrasi negara sangat erat kaitannya dengan etika kehidupan berbangsa. Jika administrasi negara ingin sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan

kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi negara. Etika administrasi negara bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi negara dengan baik, dengan memperhatikan kepentingan masyarakat. Saat etika administrasi negara digunakan dengan baik oleh para penyelenggara negara (administrator), maka etika kehidupan berbangsa pun dapat berlangsung dengan baik. Sebaliknya, apabila etika administrasi negara tidak secara benar melandasi setiap pergerakan dalam administrasi negara, maka dapat diindikasikan begitu banyaknya masalah yang berdampak pada kehidupan berbangsa. Oleh karena itu, penting bagi para administrator pemerintahan untuk memegang tiga prinsip agar administrasi negara dapat dikatakan baik, yaitu prinsip pelayanan kepada masyarakat, prinsip keadilan sosial dan pemerataan, dan mengusahakan kesejahteraan umum. Etika administrasi publik merupakan

bidang pengetahuan yang mengajarkan tentang moral dan asas kelakuan yang baik bagi para administrator pemerintahan dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya.

Etika pemerintahan mengamanatkan agar para pejabat memiliki rasa kepedulian tinggi dalam memberikan pelayanan kepada publik, siap mundur apabila dirinya merasa telah melanggar kaidah dan sistem nilai ataupun dianggap tidak mampu memenuhi amanah masyarakat, bangsa, dan negara. Etika administrasi negara sangat penting dalam kehidupan berbangsa karena etika ini dimaksudkan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efisien, dan efektif; menumbuhkan suasana politik yang demokratis yang bercirikan keterbukaan, rasa tanggung jawab, tanggap akan aspirasi rakyat; menghargai perbedaan; jujur dalam persaingan; ketersediaan untuk menerima pendapat yang lebih benar walau

datang dari orang per orang ataupun kelompok orang; serta menjunjung tinggi hak asasi manusia. Jika etika administrasi negara tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka tercipta suatu ketidakseimbangan yang berujung pada masalah-masalah kompleks yang sulit diselesaikan di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya, yang tidak saja bersifat normatif, tetapi juga legalistik. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional (Nadjib, 2016). Lembaga Ombudsman Nasional dibentuk untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam

melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, meningkatkan perlindungan hak hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik.

Etika administrasi negara adalah bidang pengetahuan yang mengajarkan tentang moral dan asas kelakuan yang baik bagi para administrator pemerintahan dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya. Ada tiga prinsip yang harus dipegang agar sebuah administrasi dapat dikatakan baik, yaitu prinsip pelayanan kepada masyarakat, prinsip keadilan sosial dan pemerataan, dan mengusahakan kesejahteraan umum. Etika administrasi negara sangat erat berkaitan dengan etika kehidupan berbangsa. Jika administrasi negara menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika

administrasi negara. Etika pemerintahan mengamanatkan agar para pejabat memiliki rasa kepedulian tinggi dalam memberikan pelayanan kepada publik, siap mundur apabila dirinya merasa telah melanggar kaidah dan sistem nilai ataupun dianggap tidak mampu memenuhi amanah masyarakat, bangsa, dan negara. Etika administrasi negara sangat menentukan bagaimana etika kehidupan berbangsa, khususnya etika politik dan pemerintah. Dalam etika publik, setidaknya ada tiga perhatian (*concern*), antara lain: pelayan publik yang berkualitas dan relevan, dimensi normatif dan dimensi reflektif menciptakan suatu institusi yang adil, dan modalitas etika, menjembatani agar norma moral bisa menjadi tindakan nyata (Nadjib, 2016).

Etika administrasi publik adalah aturan atau standar pengelolaan yang merupakan arahan moral bagi administrator publik dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat.

Aturan atau standar dalam etika administrasi negara tersebut terkait dengan kepegawaian, perbekalan, keuangan, ketatausahaan, dan hubungan masyarakat. Etika administrasi publik dibahas pada tiga aras, yaitu filosofik, sejarah, dan kategorial. Etika dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai-nilai baik dan buruk bagi manusia. Moralitas merupakan salah satu instrumen kemasyarakatan apabila suatu kelompok sosial menghendaki adanya penuntun tindakan untuk segala tingkah laku yang disebut bermoral. Etika politik dan pemerintah mengamanatkan agar para pejabat memiliki rasa kepedulian tinggi dalam memberikan pelayanan kepada publik, siap mundur apabila dirinya merasa telah melanggar kaidah dan sistem nilai ataupun dianggap tidak mampu memenuhi amanah masyarakat, bangsa, dan negara. Etika administrasi negara sangat erat berkaitan dengan etika kehidupan berbangsa.

Etika administrasi negara yang mendasari baik buruknya suatu penyelenggaraan negara sangat menentukan bagaimana etika kehidupan berbangsa, khususnya etika politik dan pemerintah.

Etika, moral, dan moralitas merupakan bagian dari norma yang mengatur tindakan manusia. Etika lebih banyak dikaitkan dengan prinsip-prinsip moral yang menjadi landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu, sedangkan moral lebih tertuju pada perbuatan orang secara individual. Moralitas merupakan salah satu instrumen kemasyarakatan apabila suatu kelompok sosial menghendaki adanya penuntun tindakan untuk segala tingkah laku yang disebut bermoral. Pemikiran tentang etika berlangsung pada tiga aras: filosofik, sejarah, dan kategorial. Etika pemerintahan terletak pada aras kategorial, sedangkan bagian Ilmu Pemerintahan, pada aras philosophical.

Etika menurut Bertens merupakan seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkahlakunya (K. Bertens, 1993). Aturan atau standar dalam etika administrasi negara terkait dengan kepegawaian, perbekalan, keuangan, ketatausahaan, dan hubungan masyarakat. Etika administrasi publik adalah aturan atau standar pengelolaan, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen yang merupakan arahan moral bagi administrator publik dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik.

Nilai menjadi pendorong utama bagi tindakan manusia dari berbagai macam nilai yang

mempengaruhi kompleksitas tindakan manusia.

Ada enam macam nilai, yaitu

1. Nilai semu dan nilai riil, di mana nilai riil berlaku jika seseorang benar-benar membenci pertikaian dan tidak menginginkan adanya bentrokan atau pertempuran antar manusia, sedangkan nilai semu berlaku jika seseorang berpendapat bahwa orang tidak boleh bertikai hingga mengakibatkan luka dan kematian tetapi masih bisa menerima adanya pertikaian itu sepanjang itu tidak mengakibatkan kematian dan berakibat fatal. Bentuk lain dari nilai semu adalah kepura-puraan. Contoh dalam hal ini adalah apabila ada seorang pejabat yang melakukan pemberian sumbangan agar diketahui dan dipuji masyarakat atau atasan dengan harapan memperoleh suara terbanyak dalam pemungutan suara, maka pejabat ini termasuk dalam pejabat yang memiliki nilai semu

2. Perbedaan dapat dibuat antara nilai negatif dan nilai positif. Suatu nilai negatif terjadi ketika yang mendasari suatu keinginan bersifat negatif, sedangkan kebalikannya adalah nilai positif. Jika larangan tersebut dapat segera diubah menjadi nasihat dan peringatan, maka penjabaran tentang moralitas yang terutama untuk melarang atau menghentikan tindakan tersebut akan menjadi sangat formal. Sebagai contoh, kita dapat melihatnya dari segi moralitas yang memiliki ciri khas adanya larangan dan anjuran.
3. Nilai dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu nilai terbuka dan nilai yang tertutup. Suatu nilai disebut terbuka jika tidak memiliki batasan waktu, sedangkan nilai yang tertutup memiliki batas waktu. Sebagai contoh, cita-cita agar setiap negara hidup damai dapat tercapai pada tahun 2025 merupakan nilai terbuka, karena tidak ada jaminan bahwa pada

tahun 2026 nanti tidak akan ada perang lagi. Sebaliknya, nilai yang tertutup memiliki batas waktu.

4. Nilai dapat dibedakan berdasarkan urutannya, yaitu nilai orde pertama, orde kedua, dan seterusnya yang lebih tinggi. Nilai orde pertama terjadi jika tidak ada nilai lainnya, sedangkan nilai orde kedua terjadi jika tidak ada nilai lainnya kecuali nilai orde pertama. Contohnya, jika ada seseorang yang bersedia memberikan pengorbanan untuk menolong orang lain yang membutuhkan, maka dia menolong bukan berdasarkan sense of duty, tetapi memang benar-benar ingin menolong
5. Nilai dapat dibedakan berdasarkan beberapa pembedaan, salah satunya adalah pembedaan antara nilai relatif dan nilai absolut. Pembedaan ini sering disebutkan dalam kaitannya dengan nilai. Suatu nilai bersifat relatif jika merujuk kepada orang yang

memiliki spesifikasi nilai tersebut. Sebagai contoh, nilai yang dianggap penting oleh seseorang mungkin tidak dianggap penting oleh orang lain, Selain itu, nilai juga dapat dibedakan berdasarkan orde atau urutannya. Nilai orde pertama terjadi jika tidak ada nilai lainnya, sedangkan nilai orde kedua terjadi jika tidak ada nilai lainnya kecuali nilai orde pertama

6. Nilai dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu nilai primer, sekunder, dan tersier. Nilai primer terjadi ketika seseorang sangat mencintai perdamaian dan memiliki kecenderungan untuk bertindak ke arah itu. Nilai sekunder dan tersier didasarkan pada kerangka berpikir yang menentukan usaha, angan-angan, atau kepuasan seseorang. Nilai relatif dan absolut juga dapat dibedakan, di mana nilai relatif merujuk pada orang yang memiliki spesifikasi nilai tersebut. Selain itu,

nilai dapat dibedakan berdasarkan orde atau urutannya, di mana nilai orde pertama terjadi jika tidak ada nilai lainnya, sedangkan nilai orde kedua terjadi jika tidak ada nilai lainnya kecuali nilai orde pertama. Terakhir, nilai dapat dibedakan menjadi nilai terbuka dan nilai yang tertutup, di mana nilai terbuka tidak memiliki batasan waktu, sedangkan nilai yang tertutup memiliki batas waktu (K. Bertens, 1993).

Nilai dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, seperti nilai primer, sekunder, dan tersier. Selain itu, nilai juga dapat dibedakan menjadi nilai relatif dan nilai absolut. Nilai absolut tidak merujuk pada orang dan dianut secara mutlak, sedangkan nilai relatif merujuk pada orang yang memiliki spesifikasi nilai tersebut. Pembedaan ini berkaitan dengan penilaian egoisme dan altruisme. Selain itu, nilai juga dapat dibedakan menjadi nilai terbuka dan nilai yang tertutup.

Suatu nilai disebut terbuka jika tidak memiliki batasan waktu, sedangkan nilai yang tertutup memiliki batas waktu. Contohnya, cita-cita agar setiap negara hidup damai dapat tercapai pada tahun 2025 merupakan nilai terbuka, karena tidak ada jaminan bahwa pada tahun 2026 nanti tidak akan ada perang lagi. Sebaliknya, nilai yang tertutup memiliki batas waktu. Selain itu, nilai juga dapat dibedakan berdasarkan orde atau urutannya, di mana nilai orde pertama terjadi jika tidak ada nilai lainnya, sedangkan nilai orde kedua terjadi jika tidak ada nilai lainnya kecuali nilai orde pertama. Terakhir, nilai dapat dibedakan menjadi nilai primer, sekunder, dan tersier, yang didasarkan pada kerangka berpikir yang menentukan usaha, angan-angan, atau kepuasan seseorang.

BAB III
ADMINISTRASI DAN ADMINISTRASI
PUBLIK

Oleh Asmirati Yakob

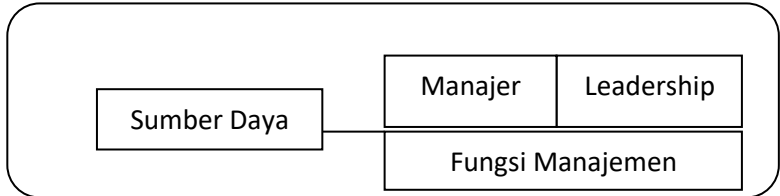
A. Administrasi, organisasi, dan manajemen

Organisasi merupakan suatu institusi atau kelompok dan ikatan formal di mana terdapat beberapa orang yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan/ditentukan sebelumnya. Pengertian administrasi dapat dikaitkan dengan dua arti lain, yaitu organisasi unsur statis administrasi atau unsur dinamis administrasi (manajemen). Sedangkan manajemen merupakan suatu proses/kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh beberapa anggota organisasi untuk menggerakkan unsur manajemen dalam mencapai tujuannya. Manajemen dapat di artikan

sebagai berikut yaitu: 5) Manajemen sebagai kumpulan orang dimana manajemen tersebut berarti kolektif untuk menunjukkan jabatan kepemimpinan di dalam organisasi, misalnya kelompok pimpinan atas, kelompok pimpinan menengah dan kelompok pimpinan bawah. 1) Manajemen sebagai suatu fungsi merupakan Manajemen yang memiliki beberapa kegiatan tertentu yang dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus menunggu selesainya kegiatan yang lain. 2) Manajemen sebagai suatu profesi yang mempunyai bidang pekerjaan atau bidang keahlian yang tertentu, misalnya : profesi di bidang hukum. 3) Manajemen sebagai suatu system merupakan suatu kerangka kerja yang terdiri dari berbagai bagian/komponen yang secara keseluruhan saling berkaitan yang diorganisasi sedemikian rupa dalam rangka mencapai tujuan organisasi. 4) Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan adalah suatu

ilmu yang bersifat interdisipliner dengan menggunakan ilmu-ilmu social, filsafat dan matematika. 5) Manajemen sebagai kegiatan yang terpisah, yaitu Manajemen mempunyai kegiatan tersendiri, jelas terpisah daripada kegiatan teknis lainnya. 6) Manajemen sebagai proses adalah serangkaian tahap kegiatan yang diarahkan pada pencapaian suatu tujuan dengan pemanfaatan semaksimal mungkin sumber-sumber yang ada (Idris, 2018). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi dapat kita pahami sebagai suatu proses dan badan yang bertanggung jawab terhadap penentuan tujuan yang hendak dicapai yang di dalamnya terdapat organisasi dan manajemen. Berangkat dari pendapat para ahli tersebut, untuk menjelaskan kaitan antara manajemen, organisasi dan administrasi. Untuk lebih mudah dipahami, dibawah ini ada bagan menampilkan model

pengertian administrasi dengan lingkup organisasi dan manajemen :



Gambar : model pengertian administrasi sebagai organisasi dan manajemen.

Adapun manajemen merupakan suatu proses atau kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh anggota-anggota organisasi untuk menggerakkan unsur-unsur manajemen dalam mencapai tujuan. Manajemen sebagai unsur dinamis dari administrasi merupakan suatu rangkaian proses untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. **Administrasi Publik Dan Administrasi Kesehatan Masyarakat**

Pengertian administrasi kesehatan masyarakat pada dasarnya dapat diartikan

sebagai sebuah disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana administrasi publik dengan segala unsur dan prosesnya, diterapkan pada kesehatan masyarakat. Administrasi publik ataupun itu administrasi Negara pada dasarnya merupakan disiplin ilmu yang dapat mempelajari tentang bagaimana negara dikelola untuk melangsungkan kehidupan bernegara. Hal ini melibatkan lembaga-lembaga pengelola Negara yang meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislative serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi etika yang mengatur penyelenggara Negara , manajemen publik, administrasi pembangunan, dan kebijakan publik

Administrasi kesehatan adalah suatu proses yang menyangkut perencanaan. Peorganisasian, pengarahan, cara dan kesanggupan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan tututan kesehatan. Perawatan kedokteran, serta lingkungan sehat baik

perorangan, kelompok, maupun masyarakat. Ruang lingkup administrasi kesehatan mencakup kegiatan yang pelaksanaannya didukung oleh fungsi administrasi serta objek dan subjek administrasi itu sendiri (Rijali, 2021). Dengan demikian, sumber daya mungkin dapat dikumpulkan atau dikelola dalam administrasi kesehatan masyarakat dapat dikategorikan menjadi 5 yaitu Sumber daya pelayanan kesehatan, Sumber daya lingkungan, Sumber daya perilaku, Sumber daya kependudukan.

Telah dijabarkan sebelumnya bahwa administrasi kesehatan dibutuhkan untuk mengelola seluruh pelayanan kesehatan. Selanjutnya, oleh karena pelayanan kesehatan ditujukan bukan hanya kepada perorangan, melainkan juga kelompok dan masyarakat, maka administrasi kesehatan sangat dibutuhkan pada pengelolaan pelayanan yang menurut sasaran pemakainya. Adapun pelayanan kesehatan yang

dimaksud mencakup bidang yang amat luas, yakni, preventif, rehabilitative, kuratif dan promotif. Tujuan utama diterapkannya administrasi kesehatan yaitu agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap layanan kesehatan dan lingkungan yang sehat dapat terpenuhi dengan sebaiknya. Terdapat perbedaan yang bersifat prinsip antara kebutuhan dan tuntutan layanan kesehatan. Perbedaan yang dimaksud antara lain :

- Tuntutan kesehatan : secara subjektif sangat dibutuhkan oleh seseorang agar meningkatkan kesehatannya. Karena sifatnya yang subjektif, maka terpenuhi atau tidaknya tuntutan tersebut, tidak menentukan keberhasilan suatu upaya kesehatan.
- Kebutuhan kesehatan : secara objektif sangat dibutuhkan oleh seseorang agar dapat meningkatkan kesehatannya. Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan tersebut amat

menentukan berhasil atau tidaknya suatu upaya kesehatan (Rakhmat, 2018).

B. Reformasi administrasi

Empat fungsi utama pembaharuan administrasi yaitu fungsi pemecahan masalah, fungsi pengembangan staf, fungsi peningkatan mutu dan fungsi adaptif.

- ✓ Fungsi pemecahan masalah, dilakukan karena adanya masalah yang dihadapi dalam administrasi. Dengan adanya fungsi ini, maka tugas administrasi adalah mengatasi atau mereduksi masalah-masalah yang terjadi, sehingga tidak menjadi hambatan dalam administrasi.
- ✓ Fungsi adaptif, ditujukan untuk memenuhi permintaan konsumen, baik konsumen internal atau pelaku administrasi dalam organisasi, maupun konsumen eksternal atau masyarakat.

- ✓ Fungsi pengembangan staf, dilakukan untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan pendidikan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan, sehingga mereka dapat bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- ✓ Fungsi peningkatan mutu administrasi dilakukan untuk meningkatkan mutu administrasi melalui inovasi dan temuan yang ada.

1) Strategi pembaruan administrasi merupakan suatu variabel yang manipulatif. Adapun objek utamanya ialah ruang lingkup, pembaruan, tipe dan kecepatan. Dapat juga dikatakan bahwa strategi merupakan pemilihan agen-agen pembaruan serta lembaga-lembaga, termasuk faktor waktu pembaruan administrative yang hendak dijalankan.

2) Prinsip pembaruan administrasi

Pembaruan administrasi harus dilakukan dengan lima prinsip dasar, yakni didukung oleh pengetahuan dan teori, Bersifat jelas teratut dan terstruktur, diawali dengan analisa situasi, dilakukan untuk meningkatkan output sebelumnya, memiliki system kontrol atau pengawasan yang komprehensif dan berkesinambungan dan Informasi dari analilis situasi berdasarkan data pelaksana kegiatan sebelumnya kemudian dirumuskan kemudian disimpulkan secara objektif dengan melihat konsep yang bukan hanya ada ataupun cukup melainkan kuat dan sistematis. Rumusan yang telah dibuat kemudian disusun degan jelas, spesifik, dan juga terstruktur, sehingga pelaksanaannya dapat lebih mudah dipahami dan dipraktikan guna mencapai peningkatan *output* yang signifikan (Makmur, 2007b).

BAB IV

ASMINISTRASI DAN UPAYA KESEHATAN

Oleh Asmirati Yakob

A. Cakupan Dan Availabilitas Layanan

Kondisi ideal dicapai apabila cakupan yang sesungguhnya sama dengan cakupan potensial kondisi tersebut hanya bisa dicapai bila utilisasi layanan kesehatan oleh masyarakat telah maksimal. Puskesmas memiliki kewajiban untuk melaporkan cakupan layanan kesehatan secara rutin. cakupan dapat dihitung dengan membandingkan antara jumlah penerimaan manfaat yang datang ke layanan kesehatan dengan keseluruhan jumlah penerima manfaat yang menjadi target layanan kesehatan (Darmawan Surya Ede, 2019). Dalam konteks ini, maka kondisi potensial yang diharapkan adalah cakupan intervensi kunci yang universal, yang artinya hampir semua target layanan

mendapatkan layanan promotif-preventif. Cakupan umumnya dinyatakan dalam persentase, sehingga memiliki komponen numerator dan denominataor. Cakupan layanan menjadi ukuran kinerja puskesmas. Cakupan layanan yang disampaikan diukur melalui kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan.

B. Indikator Pengukuran Availabilitas Layanan

Adapun ketersediaan layanan kesehatan terdiri dari enam dimensi yaitu Kepemimpinan atau pemerintahan, Sistem informasi kesehatan, Akses terhadap obat esensial, Pembiayaan dan Penyampaian layanan Tenaga kesehatan. keenam dimensi tersebut merupakan komponen yang dapat diturunkan dari kerangka kerja sistem kesehatan menurut WHO yang menjadi indikator pengukuran availabilitas pada suatu instansi khususnya Puskesmas maupun itu availabilitas pada suatu kader kesehatan yang sesuai dengan kapasitas serta kewenangan yang disepakati

untuk upaya penanganan masalah kesehatan pada kalangan masyarakat masyarakat (Noor Alis Setiyadi, 2020).

Ketersediaan layanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai kapasitas sistem kesehatan untuk meningkatkan cakupan akses dan keamanan kualitas layanan berupa peningkatan status dan pemerataan kesehatan, pelayanan kesehatan yang responsif, perlindungan terhadap risiko sosial dan keuangan, serta peningkatan efisiensi.

C. Akseibilitas dan Akseptabilitas Layanan

Seperti yang telah dinyatakan oleh para pakar, bahwa akses merupakan konsep multidimensi yang menggambarkan kemampuan seseorang untuk menggunakan layanan kesehatan kapan dan di mana pun ia membutuhkannya. Keterhubungan menunjukkan bagaimana atribut yang dibutuhkan oleh layanan terkait dengan cara sistem menyampaikan layanan. Akses kemudian

dibagi menjadi 5 (lima) dimensi yaitu, akomodasi, akseptabilitas, aksebilitas, afordabilitas, dan availabilitas. Aksebilitas secara lebih spesifik didefinisikan sebagai kemudahan geografis termasuk waktu perjalanan, biaya transportasi, jarak dan transportasi.

Aksebilitas berdasarkan dimensi geografis sangat berkaitan dengan waktu dan ruang yang diyakini mempunyai peranan utama dalam membentuk akses ke layanan kesehatan. Bila hambatan tersebut teratasi, maka seseorang masih akan berfikir untuk memutuskan apakah jarak tempuh menjadi hambatan. Dikatan bahwa ada kecenderungan penurunan interaksi seseorang dengan fasilitas kesehatan karena dapat peningkatan jarak tempuh yang akan di lalui. Berbagai studi dengan sangat meyakinkan telah memperlihatkan signifikansi pengaruh jarak terhadap utilisasi layanan setelah dikontrol dengan usia, penyakit, dan faktor risiko lainnya

yang diketahui. Studi lain menemukan bahwa untuk kasus-kasus rawat inap dengan alasan medis yang kuat, utilisasi layanan tidak dipengaruhi oleh peningkatan jarak tempuh (Kennedy, Aswin Griksa Fitranto, & Pare, 2022). Hal ini berbeda untuk kasus yang dimungkinkan untuk rawat jalan sebagai alternatif.

Sebuah studi menyebutkan bahwa rendahnya utilisasi layanan kesehatan disebabkan karena adanya barrier masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan promotif, kuratif, dan preventif (Indriana, Darmawan, & Sjaaf, 2021). Aksebilitasi layanan kesehatan dapat terhambat disebabkan karena Biaya pemeriksaan, perawatan medis, Biaya obat, Jarak antara rumah pasien dengan fasilitas kesehatan, Antrian panjang dan kekosongan waktu Prosedur yang rumit, Kesulitan transportasi, Biaya transportasi dan Lamanya jam buka layanan.

Ketersediaan layanan yang tidak selalu menjamin manfaat yang nantinya dirasakan oleh masyarakat. Perilaku hidup sehat masyarakat di Indonesia guna agar bisa mengobati diri sendiri pada saat sakit sangat tinggi bahkan kurang lebih separuh di antaranya akan tetap melanjutkan usaha pengobatan tersebut dibandingkan dengan mencari perawatan yang jauh lebih baik difasilitas atau tenaga kesehatan profesional lainnya.

BAB V

PROSES ADMINISTRASI DALAM ORGANISASI KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh Asmirati Yakob

A. PERENCANAAN

1. Pembatasan perencanaan

Perencanaan dapat di artikan sebagai mengembangkan kemungkinan serta pemilihan upaya untuk mencapai masa depan, serta menenukan indikator dan berdasarkan pemahaman atas kondisi saat ini serta caranya dalam pengukuran keberhasilan, mendeskripsikan situasi pada masa depan, menentukan langkah-langkah kerja untuk mencapai masa depan, memperkirakan kebutuhan sumber daya dan waktu yang diperlukan. Perencanaan sebagai suatu proses

yang dimulai dari merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh agar dapat mengintegritasikan, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi, serta penetapan tujuan organisasi dan mengoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapailah suatu tujuan organisasi. Perencanaan yang baik adalah perencanaan yang dimana memiliki tujuan yang jelas, memberikan arahan faktor penghambat dan pendukung serta beberapa hal yang perlu dilakukan, adanya penetapan jangka waktu pelaksanaannya, dapat memberikan arahan untuk organisasi pelaksana, Tidak terlepas dari sistem yang ada dan diketahui kaitannya dengan elemen-elemen sistem lainnya, Memenuhi standar yang dipakai untuk menila dan mekanisme kontral; serta Luwes, fleksibel, dan dapat disesuaikan dengan situasi dan Uraian kegiatan yang lengkap sehingga dapat

menghadapi kondisi yang dihadapi (Tjiptono Fandi, 2003).

2. Jenis Perencanaan

Untuk dapat menciptakan perencanaan yang akurat maka kita harus mengutamakan proses perencanaan.

3. Fungsi Pembangunan

Empat fungsi perencanaan yaitu :

a. Perencanaan sebagai pengaruh

Organisasi yang tidak menjalankan perencanaan sangat mungkin untuk mengalami konflik kepentingan, pemborosan sumber daya, dan ketidakberhasilan dalam pencapaian tujuan dikarenakan bagian-bagian dari organisasi bekerja secara sendiri-sendiri tanpa ada koordinasi yang jelas dan terarah. Perencanaan akan menghasilkan upaya pencapaian tujuan dengan cara yang lebih terkoordinasi.

- b. Perencanaan sebagai minimalisasi pemborosan sumber daya

Jika perencanaan dilakukan dengan baik, maka jumlah sumber daya yang dibutuhkan, cara penggunaannya, dan tujuan penggunaannya dapat dipersiapkan dengan lebih baik sebelum kegiatan dijalankan. Perencanaan juga berfungsi sebagai minimalisasi pemborosan sumber daya organisasi yang digunakan.

- c. Perencanaan Sebagai Penetapan Standar Pengawas Kwualitas

Perencanaan berfungsi sebagai penetapan standar kualitas yang harus dicapai oleh organisasi serta akan diawali pelaksanaan pada fungsi pengawasan manajemen.

- d. Perencanaan sebagai minimalisasi ketidakpastian

Perubahan sering kali sesuai dengan apa yang kita perkirakan, akan tetapi tidak jarang pula

perubahan terjadi di luar perkiraan kita sebelumnya, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi organisasi.

4. Persyaratan perencanaan

Pemenuhan berbagai kebutuhan setidaknya merupakan bagian dari perencanaan yang efektif, yaitu

a) Komprehensif

Perencanaan yang baik harus memenuhi syarat komprehensif artinya menyeluruh dan mengakomodasi aspek-aspek yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi akan tetapi juga dengan mempertimbangkan koordinasi dan juga interaksi dengan bagian lain perusahaan.

b) Logis dan rasional

Menyelesaikan sebuah bangunan bertingkat hanya dalam waktu satu hari adalah contoh sebuah perencanaan yang

selain tidak realistik, sekaligus juga tidak logis dan cenderung irasional bila dikerjakan dengan menggunakan sumber daya.

c) Fleksibel

Perencanaan yang baik juga tidak berarti kaku ataupun itu kurang fleksibel akan tetapi Perencanaan yang baik justru diharapkan agar dapat beradaptasi dengan perubahan di masa yang akan datang, sekalipun itu tidak berarti bahwa rencana dapat di ubah dengan mudah tanpa dasar pertimbangan yang tepat.

d) Faktual atau realistis

Perencanaan yang baik perlu memenuhi persyaratan factual atau realistis. Ini berarti bahwa apa yang dirancang oleh perusahaan benar dan dapat dicapai dalam situasi tertentu yang dihadapi perusahaan.

e) **Komitmen**

Perencanaan yang baik datang dari generasi yang sudah di rencanakan dan melahirkan komitmen terhadap seluruh anggota organisasi agar dapat bersama-sama melakukan suatu upaya dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi tersebut (Fandi, 2012).

B. Pergerakan dan pelaksanaan

Koordinasi sebagai proses pengintegrasian tujuan dan kegiatan pada satuan kerja yang terpisah pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Jika tidak ada koordinasi, anggota departemen dan individu kehilangan kesadaran tentang peran mereka dalam organisasi. Akibatnya, mereka mulai mengejar kepentingan pribadi mereka sendiri, yang sering menghambat pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pelaksanaan atau pergerakan yang dilakukan setelah organisasi memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana sesuai dengan kebutuhan unit atau satuan kerja yang dibentuk. Untuk tugas yang membutuhkan informasi antar satuan, derajat koordinasi yang tinggi adalah yang terbaik. Untuk organisasi yang menetapkan tujuan tinggi, koordinasi sangat penting. Ini tergantung pada jenis komunikasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas dan seberapa saling tergantung berbagai satuan pelaksanaan. Di antara kegiatan pelaksanaan adalah bimbingan, melakukan pengarahan dan komunikasi termasuk koordinasi.

C. Pengawasan dan pengendalian

Pengawasan dan Pengendalian adalah proses akhir dari proses manajemen, dan dalam pelaksanaannya, proses pengawasan dan

pengendalian berhubungan satu sama lain. dengan proses-proses yang lain terutama dalam perencanaan. Dalam proses manajemen telah ditetapkan standar untuk referensi, seperti visi-misi, standar asuhan, penampilan kinerja, keuangan, dan lainnya. Oleh karena itu, selama pelaksanaan, perlu dipantau apakah setiap tahapan proses manajemen telah sesuai dengan standar dan jika ada masalah.

Sehingga kembali sesuai standar yang berlaku, perlu dilakukan pengendalian. Komponen Pengawasan dan Pengendalian yaitu Redirection, Setting standar, Corrective Action Measuring, Perform, Reporting Result.

Dimana kualitas pelayanan keperawatan sangat berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusianya, Evaluasi Personil Penilaian Kinerja Tenaga Keperawatan merupakan salah satu sumber daya manusia dalam suatu unit pelayanan keperawatan. sehingga perlu

dilakukan upaya yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas kerja perawat yaitu dengan melakukan “Penilaian Kinerja”.

D. Evaluasi

Proses suatu evaluasi pada umumnya memiliki tahapan tahapannya sendiri. Walaupun tidak selalu sama, tetapi yang lebih penting adalah bahwa prosesnya sejalan dengan fungsi evaluasi itu sendiri. Berikut adalah prosedur atau tahapan-tahapan evaluasi yang umum digunakan.

- 1) Pengumpulan data.
- 2) Menentukan apa yang akan dievaluasi.
- 3) Pengolahan dan analisis data.
- 4) Merancang (desain) kegiatan evaluasi.
- 5) Tindak lanjut hasil evaluasi.
- 6) Pelaporan hasil evaluasi.

BAB VI
REFORMASI SEKTOR KESEHATAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP ADMINISTRASI
KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh Anindita Hasniati Rahmah

A. Sejarah Reformasi Kesehatan di Indonesia

MPR RI melakukan perubahan UUD 1945 yaitu perubahan kedua pada 18 Agustus 2000, perubahan ketiga pada 9 November 2001 dan perubahan keempat pada 10 Agustus 2002. Berdasarkan perubahan kedua UUD 1945 dan GBHN 1999-2004, pemerintah menetapkan UU No. 25/2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004 yang mencakup yaitu dibidang hukum, ekonomi, politik, agama, social dan budaya, pembangunan daerah, sumber daya alam dan lingkungan hidup, serta pertanahan dan keamanan. Perubahan konstitusi ini merupakan dasar hukum dari

pelaksanaan reformasi pembangunan bangsa dan negara dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) didukung oleh peraturan perundangan di setiap sector pembangunan.

Pelaayanan kesehatan sebagai salah satu Hak Asasi Manusia (HAM) Indonesia seperti dinyatakan pada Pasal 28H ayat 1, tidak disebutkan secara spesifik sebagai salah satu bidang pembangunan dalam Propenas 2000-2004, tetapi hanya sebagai bagian dari pembangunan social dan budaya. Lepas dari penepatan prioritas pembangunan secara eksplisit atau implicit, pada kurun waktu 2001-2003 beberapa kebijakan strategis, kecuali dalam bidang kesehatan, ditetapkan untuk mendukung pelaksanaan Propenas (Program Pembangunan Nasional) tahun 2000-2004 yang antara lain :

- UU No.1/2004 tentang Perbendaharaan Negara.
- UU No.2/2002 tentang kepolisian Negara RI;

- UU No.3/2002 tentang Pertahanan Negara;
- UU No.17/2003 tentang Keuangan Negara;
- UU No.18/2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pembangunan, dan Penempatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
- UU No.20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; dan Untuk menjaga kesinambungan pembangunan pada akhir Propenas tahun 2000-2004, pemerintah menerbitkan
- UU No.23/2002 tentang Perlindungan Anak;
- UU No.25/2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional,
- UU No.33/2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah yang merupakan kebijakan strategis bagi pelaksanaan pembangunan.
- Reformasi pembangunan bangsa dan Negara dikukuhkan dengan diterbitkannya UU No.32/2004 tentang Pemerintahan Daerah

terkait dengan *good governance* menyatakan bahwa urusan pemerintahan pusat yang menjadi urusan pemerintah meliputi : (a) politik luar negeri; (b) pertahanan; (c) keamanan; (d) yustisi; (e) moneter dan fiscal nasional; serta (f) agama. Ada sekitar 16 urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten, dan bidang kesehatan adalah salah satunya yang dengan harus berpedoman pada SPM yang ditetapkan oleh pemerintah dan dilaksanakan secara bertahap.

Berakhirnya Era Orde Baru kemudian dilanjutkan oleh Era Orde Reformasi yang mana secara hukum dimulai tepatnya bulan November 1998 ketika majelis permusyawaratan Rakyat (MPR) RI menerbitkan ketetapan No.X/1998 tentang pokok-pokok reformasi pembangunan dalam Rangka Penyelamatan dan Normalisasi Kehidupan Nasional Sebagai Haluan Negara.

Istilah reformasi dapat diibaratkan sebagai kata kunci untuk membuka ‘*softwarw*’ baru untuk membangun bangsa dan Negara setelah gagalnya ‘software’ lama akibat serangan virus korupsi, kolusi, dan Nepotiosme (KKN) yang telah melahirkan krisis moneter dan krisis ekonomi dan bahkan krisis multidimensi yang mendera bangsa Indonesia. Kebijakan penting ini kemudian diikuti dengan Tap MPR No. 1V/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) Tahun 1999-2004 bersamaan dengan ditetapkannya Perubahan pertama UUD 1945.

B. Reformasi Sektor Kesehatan; Reformasi Setengah Hati?

Kejadian putusnya reformasi pembangunan kesehatan di negeri ini mulai tampak ketika Menteri Kesehatan 2000-2004 menerbitkan 2 (dua) peraturan pendukung pelaksanaan Pembangunan Kesehatan Menujuni

Indonesia Sehat 2010. *Pertama*, KMK No. 1202/Menkes/SK/VII/2003 tentang Indikator Indonesia Sehat 2010 serta Pedoman Penetapan Indikator Provinsi Sehat dan Kabupaten Sehat yang dibagi atas Indikator derajat kesehatan sebagai hasil akhir dan indikator hasil antara. *Kedua*, KMK No.1457/Menkes/SK/X/2003 tentang Bidang Kesehatan di kabupaten/kota yang terdiri atas 38 indikator kinerja dari 26 jenis pelayanan bidang kesehatan di kabupaten/kota tertentu.

Di sisi lain, dalam kesibukannya melaksanakan pembangunan kesehatan sesuai dengan arahan RPJMN 2005-2009, pada masanya, Menteri Kesehatan Dr. Siti Fadilah Supari mengembangkan 3 (tiga) kebijakan strategis pembangunan kesehatan. Kebijakan tersebut pun terbit di akhir masa jabatannya, yakni dalam bentuk KMK dan dalam bentuk UU yang sukar disebut memiliki konsistensi satu

dengan lainnya. Walaupun butuh waktu 5 (lima) tahun, KMK No. 374/2009 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN) cenderung hanya merupakan ‘ganti menteri ganti kebijakan’. Tidak tampak adanya ada perubahan substansial dalam kebijakan SKN 2009, melainkan hanya ada perubahan pendekatan dalam subsistem upaya kesehatan.

Dalam lampiran keputusan tersebut, ditetapkan visi dan misi serta strategi baru pembangunan kesehatan. Jelas disebutkan bahwa visi Indonesia Sehat 2010 akan dicapai melalui program-program pembangunan yang dituangkan dalam Propenas. Selanjutnya, ditetapkan pula misi baru pembangunan kesehatan, yaitu; (1) mengerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan; (2) mendorong kemandirian masyarakat untuk sehat; (3) memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau;

serta (4) memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat termasuk lingkungannya. Untuk dapat mewujudkan visi dan misi Indonesia Sehat 2010, ditetapkan strategi baru pembangunan kesehatan yang terdiri dari: (1) pembangunan nasional berwawasan kesehatan; (2) profesionalisme; (3) Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM); dan (4) desentralisasi. Kebijakan tersebut dikenal sebagai Gerakan Pembangunan Berwawasan Kesehatan yang di terapkan menjadi keputusan Menteri Kesehatan (KMK) No.574/Menkes/SK/IV/2000 tentang Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010.

Peran Negara dan pemerintah dalam memenuhi hak asasi bidang kesehatan dituangkan pada perubahan keempat UUD 1945 Pasal 34 ayat 3, dimana tertulis ‘Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas

pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak'. Lebih lanjut pada pasal 34 tersebut, ayat 4 menyebutkan bahwa pelaksanaan Pasal 3 diatur dalam UU. Seharusnya, Pasal 34 ayat 3 dan 4 ini di maknai oleh para pemangku kepentingan bidang kesehatan sebagai pemicu untuk memantapkan kebijakan reformasi pembangunan kesehatan Indonesia Sehat 2010 dalam bentuk UU sistem pelayanan kesehatan. Namun, kenyataan yang ada berbicara lain, di mana yang muncul adalah kebijakan strategis SKN 2004 dalam bentuk KMK yang dalam tatanan kebijakan akan dinilai sebagai kebijakan program sektoral. Agak sulit untuk menilai apakah kebijakan SKN 2004 ini merupakan hasil dari *ignorancy* atau *arrogancy* dari pemangku kepentingan utama sector kesehatan terhadap reformasi pembangunan nasioan. Tetapi yang jelas, kesungguhan hati untuk mewujudkan reformasi pembangunan kesehatan yang diawali

dengan pemikiran Indonesia Sehat 2010 kelihatannya mulai sirna. Kalaupun ada, kelanjutan dari reformasi pembangunan kesehatan saat ini masih setengah hati.

Sebagai tindak lanjut dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) 2005-2025, diterbitkan Peraturan presiden No.7/2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2005-2009. Dalam RPJMN tahun 2005-2009, arah kebijakan pembangunan kesehatan terutama di arahkan pada: (a) peningkatan jumlah, jaringan, dan kualitas puskesmas; (b) peningkatan kualitas dan kuantitas tenaga; (c) pengembangan sistem jaminan kesehatan terutama bagi penduduk miskin; (d) peningkatan sosialisasi kesehatan lingkungan dan pola hidup sehat; (e) peningkatan pendidikan kesehatan pada masyarakat sejak usia dini; serta (f) pemerataan dan peningkatan kualitas fasilitas kesehatan dasar. Mencermati

keenam arah kebijakan pembangunan kesehatan 2005-2009, dapat dikatakan bahwa ini sebenarnya merupakan revitalisasi dari kebijakan Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010.

Kemudian, sekitar 5 (lima) bulan setelah SKN ditetapkan lahir UU No. 36/2009 tentang kesehatan yang menggunakan Pasal 28H ayat (1), dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 sebagai konsideran utama. Kebijakan kesehatan ini antara lain mengamanahkan untuk membuat UU tenaga kesehatan; PP tentang fasilitas pelayanan kesehatan; dan perpres tentang SKN. Dari aspek logika hukum, urutan peraturan perundangan seperti ini jelas terbalik karena SKN sesungguhnya merupakan tata kelola penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harusnya dibuat dalam bentuk UU Regulasi terkait fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai

SKN dapat dibuat dengan PP. sedangkan untuk peraturan bagi tenaga yang bekerja difasilitasi pelayanan kesehatan, regulasi dapat dibuat dalam bentuk permenkes karena sifat khususnya (*lex specialis*) bagi tenaga kesehatan. Kenyataan ini menunjukkan bahwa kebijakan reformasi pembangunan bidang kesehatan yang baru masih belum sepenuhnya berpihak kepada rakyat. Keadaan ini menjadi semakin rumit manakala 2 (dua) minggu kemudian ditetapkan UU No. 44/2009 tentang Rumah Sakit yang dalam konsiderannya sama sekali tidak menyebutkan UU No. 36/2009 tentang Kesehatan. Sengaja atau tidak, ini menempatkan Rumah Sakit sebagai institusi mandiri yang bukan merupakan dari sistem kesehatan.

Hampir semua bidang pembangunan menindak lanjuti Propenas tahun 2000-2004 dengan membuat UU yang digunakan sebagai pegangan utama dalam melaksanakan reformasi

di masing-masing bidang. Selanjutnya Hsiao (1995) menyatakan bahwa reformasi adalah perubahan mendasar dan berkesinambungan untuk mencapai tujuan strategis sector kesehatan ini dilaksanakan melalui ‘*control knobs*’ atau tombol atur dari komponen pendanaan, pembiayaan, organisasi, regulasi, dan perilaku konsumen sector kesehatan. Dalam RPJMN II ini, bidang kesehatan merupakan prioritas ketiga dari total 11 (sebelas) prioritas nasional di mana pelaksanaannya dilakukan melalui pendekatan preventif, tidak hanya kuratif, melalui peningkatan kesehatan masyarakat dan lingkungan diantaranya dengan :

1. Perluasan penyediaan air bersih;
2. Pengurangan wilayah kumuh dengan tujuan untuk dapat meningkatkan angka harapan hidup dari 70,7 tahun pada 2009 menjadi 72,0 tahun pada 2014; serta

3. Pencapaian keseluruhan sasaran *Millenium Development Goals* (MDGs) tahun 2015.

Departemen Kesehatan RI ternyata alpa untuk memantapkan reformasi pembangunan kesehatan ini dalam bentuk UU Sistem Kesehatan Nasional (SKN) seperti yang dilakukan oleh sector pendidikan dengan menerbitkan UU No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Kealpaan ini akan dibayar mahal oleh penanggung jawab pembangunan kesehatan bidang kesehatan karena peraturan pelaksanaan yang perlu diterbitkan tidak mempunyai kekuatan hukum karena tidak ada acuan UU di atasnya. Demikian kenyataan yang terjadi, pembaruan kebijakan pembangunan kesehatan ini nyatanya kembali diterapkan oleh menteri, tidak dalam bentuk UU seperti dibicarakan sebelumnya. Padahal disebutkan bahwa KMK No. 131/2004 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah landasan,

arah, dan pedoman penyelenggaraan pembangunan kesehatan dalam rangka pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM).

C. Good Governance dalam Pelayanan Publik Bidang Kesehatan

Di Indonesia, para teoritis dan praktisi administrasi Negara istilah *good governance* diartikan diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, tata pemerintahan yang baik, dan pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Penerapan tata pemerintahan yang baik pada pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat/public telah ditetapkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M. PAN/7/2003, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban, Hal ini kemudian dikukuhkan

dalam UU No. 32/2004 yang kini telah digantikan dengan UU No.23/2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada asas umum penyelenggaraan Negara yang terdiri atas : Asas kepastian hukum; Asas tertib penyelenggaraan Negara; Asas kepentingan umum; Asas keterbukaan; Asas proporsionalitas; Asas profesionalitas; Asas akuntabilitas; Asas efisiensi; dan Asas efektivitas.

Permenkes No. 741/2008 tentang SPN bidang kesehatan digunakan sebagai pedoman oleh kabupaten, kota dalam menyelenggarakan tata kelola pelayanan public yang baik/*good governance* dibidang kesehatan untuk kurun waktu 2010-2015. Program ini dilaksanakan bekerja sama dengan pemerintahan daerah, provinsi, dan pusat, serta organisasi masyarakat sipil dengan tujaun memperkuat mekanisme partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan juga

membantu pemerintah daerah agar dapat lebih tanggap (*responsive*) terhadap kebutuhan masyarakat atas tata kelola pelayanan public yang dilaksanakan di 20 (dua puluh) kabupaten di 4 (empat) provinsi dengan rentang waktu pelaksanaan 2010-2015.

Untuk menjaga kesinambungan dari keberhasilan diatas, disampaikan beberapa rekomendasi kepada setiap pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pendampingan SPM bidang kesehatan sebagai berikut :

1. Untuk pimpinan daerah
 - a. Diperlukan komitmen yang kuat dari bupati/walikota, DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) sekda (Sekertaris Daerah) dan Kepala Dinas Kesehatan untuk menerapkan SPM bidang kesehatan.
 - b. Setiap kebijakan dalam pelayanan public hendaknya berorientasi pada target SPM

sehingga capaiannya dapat diukur dengan jelas.

- c. Melibatkan organisasi masyarakat sipil/OMS atau forum-forum multi *stakeholder* dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan kesehatan.
- d. Mendayagunakan staf dan struktur organisasi yang ada tanpa membentuk unit organisasi baru, seperti mendayagunakan dewan kota sehat dan perguruan tinggi setempat.
- e. Berkordinasi dan sinergi antar SKPD dan instansi pemerintah terkait
- f. Menetapkan indikator kinerja dan mengukur keberhasilan program, serta
- g. Mengadopsi pendekatan kinerja dan menggunakan bahan-bahan yang telah dibuat oleh kinerja sebagai instrument pendukung perbaikan kinerja pelayanan public.

2. Untuk Organisasi Mitra Pelaksana
 - a. Mengintegrasikan aspek tata kelola yang baik (*good governance*) dalam setiap kegiatan penguatan dan pendampingan dengan melibatkan warga masyarakat dan forum-forum multi *stakeholder*.
 - b. Tetap berorientasi pada hasil, tidak sekadar memenuhi jadwal kegiatan dan jumlah peserta.
 - c. Bertindak sebagai advisor yang berperan lebih pada member stimulus dari pada sebagai pegawai yang melaksanakan program.
 - d. Menggunakan modul yang dikembangkan KINERJA untuk penguatan kapasitas OMP sendiri maupun penguatan pemerintah daerah dan forum multi *stakeholder*, serta

- e. Bekerja sama antar OMP dan perguruan Tinggi setempat untuk lebih meningkatkan kapasitas/kemampuan.
3. Untuk Lembaga Pendidikan dan Pelatihan
- a. Tata kelola (governance) yang melibatkan warga masyarakat sebagai penggunaan layanan public
 - b. Lebih berorientasi pada peningkatan keterampilan dan tidak sekedar peningkatan pengetahuan dan pemahaman
 - c. mengadopsi modul, inovasi, dan juga, praktik baik yang dikembangkan kinerja donor lain, serta kementrian terkait seperti hal kemenpan.

Banyak manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan program kinerja dalam pendampingan SPM bidang kesehatan terutama dikaitkan dengan diterbitkannya UU No.36\2009 tentang kesehatan dan UU No. 44/2009 tentang

rumah sakit. Perlu diperhatikan bahwa pada saat pelaksanaan program kinerja tersebut, perpres No. 72 /2012 tentang sistem kesehatan nasional (SKN) baru saja diterbitkan. Demikian dengan UU No. 24/2011 tentang badan penyelenggaraan jaminan social (BPJS) yang mengamankan BPJS kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan per tanggal 1 januari 2014 yang diikuti dengan peraturan presiden No. 111/2013 tentang perubahan atas perpres No. 12/2013 tentang jaminan kesehatan.

Sampai dengan tahun 2013, dilaksanakan pendampingan SPM bidang kesehatan di 19 (Sembilan belas) kabupaten dengan hasil sebagai berikut :

1. Terjadi peningkatan jumlah kabupaten/kota yang mampu menyelesaikan perencanaan dan penganggaran SPM kesehatan dalam kurung waktu rata-rata 6 bulan;

2. Pemanfaatan hasil perhitungan kebutuhan biaya pemenuhan target SPM dalam perencanaan dan penganggaran daerah; serta
3. Integrasikannya hasil prioritas kegiatan dan kebutuhan anggaran SPM kesehatan ke dalam dokumen perencanaan dan penganggaran daerah.

D. Pamantapan Reformasi Sektor Kesehatan dan *Good Governance* Pelayanan Publik Bidang Kesehatan

Upaya untuk melakukan penyempurnaan kebijakan pembangunan kesehatan harus dilakukan untuk menjaga agar arah pembangunan kesehatan tidak semakin jauh dari amanah UU 1945 pasal 34 ayat 3. Langkah-langkah berikut ini mungkin dapat di pertimbangkan oleh para pemangku kepentingan bidang kesehatan untuk dilaksanakan sebagai upayah dalam menyegarkan kembali reformasi kesehatan masyarakat 2010:

1. Untuk subsistem pembiayaan kesehatan : sesuai dengan SKM 2012
2. Untuk subsistem upaya kesehatan : segerah menerbitkan PP tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang mencakup jenis, tindakan dan bentuk, persyaratan, perizinan, penyelenggaraan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pencatatan dan pelaporan, serta, pembinaan dan pengawasan dengan merujuk kepada SKN 2012
3. Untuk subsistem SDM kesehatan : melakukan kaji ulang terhadap UU No. 36/2014 tentang Tenaga Kesehatan untuk mengidentifikasi subsistem yang tidak selaras dengan SKM 2012 dan PP tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan serta mengajukan judicial review bila di perlukan.
4. Menyepakati untuk menggunakan Perpres No.72/2012 tentang SKN sebagai dasar bagi

penyegaran Reformasi Kesehatan Masyarakat 2010.

5. Untuk subsistem sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan serta subsistem penelitian dan pengembangan Kesehatan, pengembangan kebijakan strategis lintas sektor bersama dengan sektor perdagangan, perindustrian, pertanian, dan riset-teknologi-
pendidikan tinggi untuk menumbuhkembangkan kemandirian dalam penyelenggaraan upaya kesehatan.
6. Untuk subsistem manajemen, informasi, dan regulasi kesehatan serta subsistem pemberdayaan masyarakat dengan merujuk pada 4 kebijakan di atas yaitu melaksanakan pengembangan SPM Bidang Kesehatan 2015 dan akan digunakan sebagai pedoman oleh kabupaten/kota dalam rangka penyelenggaraan tata kelola pelayanan public

yang baik (*good governance*) bidang kesehatan.

BAB VII

HAKIKAT ILMU ADMINISTRASI

Oleh Asmirati Yakob

Esensi mendasar objek forma dan material administrasi adalah terciptanya hubungan antara pengatur dengan yang diatur dalam konteks kerja sama manusia. Ilmu administrasi merupakan hasil pemikiran dan penalaran manusia yang disusun berdasarkan dengan rasionalitas dan sistematika yang mengungkapkan kejelasan tentang objek formal. Tidak dapat disangkal dan harus mendapat pengakuan bahwa perkembangan ilmu administrasi telah berhasil memberikan berbagai kemudahan dan kesejahteraan yang luar biasa dalam kehidupan manusia, baik secara individu, berkelompok, berorganisasi maupun dalam kehidupan bernegara (Makmur, 2007a). Oleh

sebab itu, administrasi dapat dilihat dua sudut pandang yang saling melengkapi antara satu dengan yang lainnya, sebagai berikut :

1. Adminsitration sebagai ilmu

Ilmu sebagai objek kajian administrasi sepatutnya mengikuti alur pemikiran manusia, yang pendekatannya dilakukan secara radikal, menyeluruh, rasional dan objektif.

Berpikir dengan nilai normative ilmu administrasi merupakan suatu kajian yang mendalam di alam nalar manusia yang dapat menembus cakrawala dunia, ditandai dengan gerak langkah rasionalitas di bidang filsafat ilmu administrasi sebagai berikut :

- a) Antologis, nilai dasar pemikiran manusia yang menggambarkan tentang kebenaran dasar (apriori), berakar dari pangkal pikir yang

dikandung oleh ilmu administrasi itu sendiri. Penalaran pangkal pikir ilmu administrasi yang berkembang baik mengikuti nilai dasar ini melahirkan istilah *aposteriori*.

- b) Epistemiologis, perkembangan ilmu administrasi dalam pemikiran manusia terhadap rasionalitas melahirkan pandangan yang bercakrawala dan tidak dapat dijangkau sampai batas akhirnya.
- c) Aksiologis, ilmu administrasi akan memberikan makna yang hakiki apabila dapat dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sehingga member kemudahan dan kelayakan berpikir serta bertindak bagi manusia yang mendalami ilmu administrasi.

2. Administrasi Sebagai Pekerjaan

Proses administrasi dimaknai sebagai pola pemikiran dan rangkaian kegiatan untuk mencapai suatu hasil tertentu dengan professional sesuai tuntutan kegiatan yang harus dilakukan, sehingga hasil yang diinginkan terwujud. Ketidakadilan pembagian kerja ini dapat menciptakan patologi (penyakit) keirihatian atau kemalasan manusia dalam organisasi. Kadang tidak dapat dibedakan kapan administrasi sebagai persoalan ilmu dan kapan administrasi sebagai persoalan profesi atau pekerjaan pada kurun waktu tertentu, walaupun dapat dilihat pada *output*-nya. Administrasi sebagai ilmu *output*-nya berupa pemikiran yang sistematis dan perkembangan pada duni maya atau abstrak. Sedangkan administrasi sebagai profesi atau pekerjaan *output*-nya adalah dunia nyata atau konkret.

Setelah menguraikan bagaimana hakikat ilmu administrasi tumbuh dan berkembang dalam pemikiran manusia, pada bahasan selanjutnya mencoba memaparkan administrasi sebagai suatu profesi atau pekerjaan, yang harus diselesaikan secara tuntas dan memuaskan.

Manusia yang bekerja sebagai profesional di bidang administrasi didorong oleh dua jenis motif. Fenomena semacam ini telah tergambar dalam penyelenggaraan administrasi Negara, ketika belum memperoleh hasil senantiasa menganjurkan tentang kejujuran berdasarkan ketiga ajaran tersebut, tetapi setelah memperoleh peluang tampaklah sogok dan maling menjadi motif utamanya (Liliweri, 2007). Motif kedua, mengutamakan ajaran moralitas, agama dan ajaran etika secara konsisten serta senantiasa

berusaha menghindari biasan jabatan, rupiah, harta, dan sebagainya.

Kemampuan seorang administrator dalam menentukan tujuan lazimnya mempertahankan bentuk moralitas administrasi berdasarkan rasionalitas pembagian kerja dalam suatu organisasi, walaupun kadang tidak terhindarkan pembagian kerja yang dipaksakan karena dipengaruhi berbagai variable yang subjektif terhadap administrator yang bersangkutan. Pembagian kerja yang rasional dan sehat selalu memiliki solidaritas social yang tinggi dan melahirkan tim kerja yang harmonis, dalam arti terjalin kepercayaan dari seluruh anggota organisasi yang bersangkutan.

Pekerjaan administrasi dapat diselesaikan secara afektif apabila seluruh pekerjaan secara berjenjang dapat memahami

struktur pekerjaan masing-masing dalam suatu organisasi. Misalnya pada posisi pimpinan, pekerjaan pemerintah. Manusia bekerja karena mencari kebahagiaan, tetapi kebahagiaan yang sejati adalah manusia yang mampu mengendalikan diri dan menjahui perbuatan yang dapat menciptakan malapetaka bagi dirinya. Ciri-ciri manusia yang dapat mengendalikan dirinya, dalam melaksanakan amanah yang dipercayakan kepadanya tetap bertanggung jawab dan tidak melakukan penyimpangan; b) kewajiban terhadap orang lain lebih utama dari pada kepentingan dirinya; c) tindakan atau perbuatannya selalu berdasarkan kepada ajaran moralitas, etika, peraturan hukum, dan sebagainya. Untuk keefektifan pemerintah, para pimpinan memerlukan teknik dan metode yang tepat sehingga yang dipimpin dapat mengerti dan melaksanakan perintah

pimpinan tersebut. Posisi yang dipimpin juga membutuhkan teknik dan metode untuk dapat mengerti dan melaksanakan perintah pimpinan sebagai atasnya.

KESISTEMAN ADMINSTRASI

Bagi manusia yang kondisinya masih hidup sederhana memerlukan ilmu administrasi yang sederhana pula. Demikian pula sebaliknya, apabila kehidupan masyarakat kompleks maka diperlukan kehadiran ilmu administrasi yang kompleks dan rumit

Kemudian dilakukan eksperimental atau percobaan tentang proses penggunaan model untuk dilakukan evaluasi dari berbagai sudut pandang, sehingga dapat menemukan yang lebih spesifik. Simulasi dalam aktivitas administrasi mencakup usaha untuk menciptakan suatu model yang tepat dan dapat diimplementasikan. Sebelum menetapkan model definitif. Berpikir tentang sistem berarti berpikir tentang

keterkaitan, keharmonisan, dan keutuhan antara bagian-bagian, sehingga membentuk suatu kebulatan. Sistem secara garis besar terdiri atas sistem alamiah adalah sistem yang berbentuk karena alam dan sistem buatan manusia adalah sistem yang berbentuk karena hasil pemikiran atau perbuatan manusia (Makmur, 2007b). Administrasi terlebih dahulu mengajukan model yang sifatnya tentatif. Kedua Pemikiran positif senantiasa meyakini bahwa kebenaran yang dilontarkan sistem administrasi akan memberikan manfaat dalam kehidupan individu, kelompok, maupun organisasi yang lebih besar.

Sistem administrasi lahir dari hasil pemikiran manusia.. Sehingga membentuk suatu kebulatan yang utuh, atau diistilahkan totalitas dari sub-subsistem itu sendiri.

A. Fenomena Dan Nomena Administras

Fenomena dan nomena masyarakat administrasi seperti solidaritas, kepemimpinan,

mata pencaharian, dan kemakmuran masyarakat dipengaruhi oleh tipe kepemimpinan yang dimorali rasa cinta kepada kearifan, kepedulian terhadap keadilan, dan kemampuan penanganan terciptanya suasana kondisi kestabilan dalam kehidupan masyarakat, demikian pula sebaliknya (Lauer, 1993).

Hal inilah yang disebut dengan fungsi manajemen yang diartikan sebagai akumulasi tugas-tugas yang sejenis antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Fungsi administrasi di bidang pengaturan, yaitu seluruh tugas-tugas atau aktivitas yang ditetapkan administrasi tergolong dalam kegiatan untuk menciptakan perangkat aturan yang dapat digunakan untuk mengatur manusia dan nonmanusia dalam organisasi..
- 2) Fungsi administrasi di bidang penataan, yaitu seluruh tugas dan aktivitas dalam organisasi

yang tergolong dalam kegiatan penataan, disebut juga fungsi penataan.

- 3) Fungsi administrasi di bidang pimpinan, yaitu seluruh tugas atau aktivitas dalam organisasi yang tergolong dalam kegiatan pembinaan, disebut juga fungsi pembinaan. Tujuan pembinaan ini adalah mengefektifkan pemanfaatan seluruh sumber daya, baik manusia maupun sumber materi lainnya (Makmur, 2007a).

Sebagai contoh dalam kehidupan sehari-hari, pemegang jabatan utama (strategi) suatu organisasi di daerah menguasai hampir seluruh sarana dan fasilitas yang ada pada organisasi yang digunakan untuk kepentingan pribadi atau golongannya.

- a) Penyakit Administrasi

Bagi manusia yang melakoni kandungan (*content*) administrasi dalam suatu organisasi yang terdiri dari berbagai level, perjuangannya

sangat keras untuk mendapatkan kedudukan dalam suatu jabatan tertentu. Tujuan untuk merebut kekuasaan mendorong manusia membuat kebijakan di luar sistem yang berlaku untuk mendapatkan pengakuan bahwa dirinyalah yang menguasai, dan bagi yang dikuasai harus tunduk dan taat sesuai dengan apa yang dikehendakinya.

Penyakit intervensi ini sangat berbahaya dalam kehidupan organisasi karena dapat menular dari berbagai level pimpinan, mulai dari yang tertinggi sampai kepada level terendah, dan bahkan tidak menutup kemungkinan akan tertular juga kepada personil operasional. Sungguh kejam penyakit intervensi ini, menyengsarakan seluruh rakyat di berbagai daerah serta menghancurkan kesejahteraan dan kebahagiaan pada masa yang akan datang.

Dalam melakukan kegiatan administrasi yang ditentukan oleh proses ,manusiawi, pada

hakikatnya tergantung pada hubungan insane dengan perilaku dari pelakunya. Organisasi formal maupun informal dilihat sebagai proses manusiawi meliputi empat aspek gambaran perilaku, yaitu sebagai berikut :

- Perilaku kepemimpinan, perlakuan seorang pimpinan yang cenderung mengarah pada faktor mementingkan kebutuhan diri pribadinya. Tentunya tindakan ini sangat subjektif dan merugikan organisasi.
- Perilaku individu, apabila setiap individu menerapkan perilakunya dalam aktivitas di dalam perusahaan tentu perilaku organisasi akan di abaikan.
- Perilaku komunikasi, jika interaksi antara anggota organisasi dilakukan dengan komunikasi yang tidak harmonis, dapat di bayangkan betapa semrawutnya kehidupan organisasi itu dalam menyongsong atau menata masa depannya.

- Perilaku dalam mengambil keputusan, tindakan subjektivitas dalam pengambilan keputusan bukan hanya menyebabkan timbulnya ketidakpuasan bagi anggota organisasi, tetapi juga dapat menghancurkan kepercayaan dan kehidupan organisasi itu sendiri (Idris, 2018).

Perkembangan proses kepemimpinan seseorang terutama di bidang pemerintahan dewasa ini, di berbagai sudut kota terdapat slogan sebagai pajangan untuk dijadikan iming-iming kehidupan masyarakat yang realisasinya tidak mampu di wujudkan oleh pimpinan bersangkutan. Banyak slogan yang seharusnya menjadi pedoman kebijaksanaan untuk dilaksanakan sehingga bukan saja sebagai imingan belaka, tetapi menjadi suatu kenyataan yang menciptakan stabilitas, keteraturan, dan

kesejahteraan pegawai khususnya, dan anggota masyarakat pada umumnya.

b) Perkembangan Administrasi

Manusia adalah makhluk yang mempunyai martabat, perasaan, cita-cita, keinginan, temperamen, dan harapan yang selalu mengalami perkembangan, atau dengan kata lain kedinamisan. Manusia sebagai pelaku administrasi masa depan harus mempunyai pola pikir dan wawasan yang luas dari berbagai aspek kehidupan, serta ketepatan dalam menentukan strategi untuk merebut kemenangan pada dunia kompetitif yang semakin mengglobal. Penalaran merupakan suatu proses berpikir yang membuahkan pengetahuan, baik sebagai pimpinan atau anggota organisasi maupun sebagai masyarakat biasa, sehingga perkembangan administrasi masa depan sebagai positif dan mampu menyelesaikan berbagai

masalah yang dihadapi oleh manusia dalam suatu organisasi. Di samping itu, tidak ada manusia yang mempunyai kesamaan dari segala hal. Tetapi seorang manajer dituntut kemampuannya untuk menciptakan suatu tujuan yang sifatnya universal dan dapat diterima oleh semua pihak, baik di dalam maupun di luar organisasi.

Argumentasi yang menggambarkan peranan ilmu administrasi dalam era globalisasi dilakukan secara rasional, efektif, dan efisien dengan memperhatikan :

- ❖ Perubahan yang terjadi perlu terus diantisipasi perkembangannya sehingga tetap mengarahkan kepada perubahan yang positif
- ❖ Memperkuat moral dan etika kerja bagi pegawai agar tidak cepat terpengaruh kepada arus informasi yang beraneka ragam pemaknaannya.
- ❖ Tujuan ditetapkan secara konsisten sehingga aneka persepsi dapat diatasi dengan baik

- ❖ Penyesuaian terhadap teknologi, lingkungan dan kebijaksanaan (Rijali, 2021).

Konsep administrasi pancasila merupakan cirri khas bagi bangsa Indonesia, dimana masyarakatnya harus menghayati, memahami dan bahkan dijadikan pandangan hidup untuk aktivitas sehari-hari, walaupun konsep administrasi pancasila tersebut asal mulanya dari berbagai budaya, kebiasaan, dan adat istiadat yang berkembang di seluruh nusantara. Walaupun sebagian orang menganggap tradisional, tetapi bila dicermati secara mendalam ternyata mengandung nilai-nilai kebenarannya yang di agungkan pada perkembangan administrasi modern dewasa ini, bahkan untuk perkembangan ilmu administrasi yang akan datang. Secara ideal, kemajuan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan hendaknya berjalan selaras dengan

peningkatan kualitas aplikatif tanggung jawab manajemen, baik dilakukan secara individual, kolektif, maupun secara internasional. Konsep ini mengatakan bahwa pemerdayaan dalam aktualisasi administrasi adalah terwujudnya kebersamaan, keterbukaan, kemitraan, kemandirian, serta kemapanan ilmu pengetahuan dan teknologi administrasi itu sendiri, sehingga implementasinya lebih berhasil guna dan berdaya guna dalam kehidupan berorganisasian.

Peranan ilmu administrasi yang senantiasa berusaha menerapkan prinsip-prinsip tentang keadilan, bukan menerapkan tindakan tentang adikuasa, berarti aplikatifnya tidak hanya berorientasi kepada *position power* saja tetapi lebih diorientasikan kepada pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat. Dengan demikian, persepsi yang berkembang dimasyarakat tentang kekuasaan dapat dikurangi, kalau perlu

dihilangkan sama sekali, diganti dengan persepsi pelayanan prima. Administarsi sebagai alat berpikir ilmiah dapat mengubah kondisi birokrasi yang besar menjadi birokrasi yang kecil dan ramping, dengan selalu berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kelambatan penyelesaian tugas-tugas umum pemerintah dan pelaksanaan pembangunan dewasa ini salah satu penyebabnya adalah melebarnya birokrasi yang dapat menciptakan peluang untuk bertindak subjektif dan intervensi dengan jalan menghalalkan semua cara, asalkan dapat memberikan keberuntungan sesuai harapan yang diinginkannya (Tjandra, 2003). Oleh sebab itu, seseorang yang ingin menjadi pimpinan masa depan harus membenahi diri kepada kemampuan yang lebih bersifat universal.

Organisasi dan manajemen modern yang diharapkan masa datang cenderung memerlukan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang

administrasi serta dukungan fasilitas yang canggih. Pimpinan atau manajer harus memiliki seperangkat pengetahuan untuk memecahkan masalah secara rasional, logis, efektif, dan efisien. di samping itu, dibutuhkan juga kemampuan para manajer atau pimpinan organisasi yang menggunakan berbagai teknik dan taktik dalam rangka pemecahan masalah yang dihadapi, sehingga dalam kehidupan organisasi selalu terwujud. Kondisi masa datang globalisasi akan semakin melebar, kritikan masyarakat akan semakin tajam, dan alain sebagainya. Tindakan subjektivitas dan intervensi yang besar dari seluruh aspek kehidupan masyarakat adalah tindakan yang harus dihilangkan apabila terdapat keinginan untuk menerapkan ilmu administrasi yang katalis, sinergis, dan kompetitif di masa yang akan datang.

B. Manusia Dalam Administrasi

Kehidupan manusia yang berkualitas adalah manusia yang memiliki kemampuan untuk mengkorelasikan dan mengsignifikasikan secara positif antara kemampuan kepala, yang akan menghasilkan pemikiran yang berwawasan keilmuan, dengan kemampuan bagian manusia di bawah leher, terutama tangan dan kaki yang dapat menghasilkan keterampilan yang dibuktikan dari hasil setiap pekerjaannya yang dapat diselesaikan dengan baik.

1) Kreativitas dan Imajinasi Manusia

Imajinasi dan Kreativitas adalah suatu bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dikarenakan sanggup menciptakan gagasan baru untuk memajukan dirinya maupun orang lain.

2) Manusia Dalam Organisasi

Semua diciptakan dengan asumsi bahwa manusia dalam organisasi itu adalah sama. Tidak

ada manusia yang memiliki persamaan dan perbedaan mutlak satu sama lain, tetapi manusia dalam organisasi senantiasa diperlukan yang sama, misalnya menetapkan prosedur, jam kerja, peraturan, uraian tugas, dan sebagainya. Secara alami, keberadaan ragam aktivitas terjadi pada suatu organisasi karena didalamnya terdapat sekumpulan manusia yang melakukan peranan berbeda-beda, demikian pula karakteristik berbeda-beda pula antara satu dengan yang lainnya.

3) Manusia Pengendali Organisasi

Tujuan dan sasaran dalam suatu organisasi pada hakikatnya dapat dibedakan, tetapi tidak dapat dipisahkan karena tujuan merupakan pernyataan abstrak, sedangkan sasaran adalah pernyataan konkret. Refleksi manusia dalam organisasi terhadap pelaksanaan suatu kegiatan memberikan gambaran bahwa bentuk apa pun suatu organisasi, di dalamnya

pasti terdapat satuan-satuan kerja (Rakhmat, 2018).

BAB VIII
APLIKASI ADMINISTRASI PELAYANAN
KESEHATAN

Oleh Asmirati Yakob

**A. Administrasi Kesehatan Berdasarkan SKN
2012**

Adapun dalam rangka penyelenggaraannya, SKN harus mencakup pada dasar-dasar atau asas-asas berikut ini :

a) Perkemanusiaan

Perkemanusiaan yang dimaksud adalah sikap tidak membedakan golongan dan bangsa dengan berlandaskan pada ketuhanan yang maha esa. asas perkemanusiaan dalam membenagun kesehatan memastikan bahwa setiap tenaga pengelola dan pelaksana SKN harus berbudi luhur dan memegang teguh etika profesi.

b) Keseimbangan

Setiap pengelolaan dan pelaksanaan SKN harus dilaksanakan dengan sangat memerhatikan keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat, antara fisik dan mental serta antara material dan spiritual

c) Manfaat

Setiap pengelolaan dan pelaksanaan SKN harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan dan perkehidupan yang sehat bagi setiap warga negara

d) Perlindungan

Setiap pengelolaan dan pelaksanaan SKN harus dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada pemberi dan penerima pelayanan kesehatan.

e) Keadilan

Setiap pengelolaan dan pelaksanaan SKN harus dapat memberikan pelayanan yang adil

dan merata kepada semua lapisan masyarakat dengan pembiayaan yang terjangkau tanpa memandang suku, agama, golongan, dan status social ekonominya.

f) Penghormatan Hak Asasi Manusia (HAM)

Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional dalam pembukaan UUD 1945, yaitu untuk meningkatkan kecerdasan bangsa dan kesejahteraan rakyat, maka setiap pengelolaan dan pelaksanaan SKN harus berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia. Pelayanan kesehatan di tujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan tanpa membedakan suku, agama, golongan, jenis kelamin, dan status social ekonomi. Begitu juga bahwa setiap anak dan perempuan berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

- g) Sinergisme dan kemintraan yang dinamis
SKN akan berfungsi baik untuk mencapai tujuannya apabila terdapat kordinasi, integrasi, sinkronisasi dan sinergisme (KISS), baik antar pelaku , antarsubsistem SKN, maupun dengan sistem serta subsistem lain di luar SKN.
- h) Komitmen dan tata pemerintahan yang baik
Agar SKN berfungsi dengan baik, diperlukan komitmen yang tinggi, dukungan, dan juga kerja sama yang baik para pelaku untuk menghasilkan tata penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang baik (*good governance*).
- i) Legalitas
Setiap pengelolaan dan pelaksanaan SKN harus di dasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penyelenggaraan SKN, diperlukan dukungan regulasi berupa berbagai peraturan

perunggang-undangan yang responsive, memerhatikan kaidah dasar biotika dan mendukung penyelenggraan SKN dan penerapannya dalam menjamin tata tertib pelayanan.

j) Antisipatif dan proaktif

Setiap pelaku pembangunan kesehatan harus mampu melakukan antisipasi akas perubahan yang akan terjadi, yang didasarkan pada pengalaman masa lalu atau pengalaman yang terjadi di Negara lain.

k) Gender dan Non-Diskriminatif

Dalam penyelenggaraan SKN, setiap penyusunan rencana kebijakan dan program serta dalam pelaksanaan program kesehatan harus responsive gender.

l) Kearifan lokal

Penyelenggraan SKN di daerah harus memerhatikan dan menggunakan potensi daerah yang secara positif dapat

meningkatkan hasil guna dan daya guna pembangunan kesehatan, yang dapat di ukur secara kuantitatif dari peningkatannya peran serta masyarakat dan secara kualitatif dari peningkatannya kualitas hidup jasmani dan rohani (Darmawan Surya Ede, 2019).

Pengelolaan kesehatan dilakukan secara berjenjang di pusat dan daerah dengan memerhatikan otonomi daerah dan otonomi fungsional di bidang kesehatan dengan tetap menjadikan SKN sebagai acuan dalam penyusunan dan pelaksanaan pembangunan kesehatan, dimulai dari perencanaan sampai dengan kegiatan monitoring dan evaluasi. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan SKN. Perpers No.72/2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN) mendefinisikan skn sebagai sebuah sistem pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh semua

komponen bangsa secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapaian derajat kesehatan masyarakat kesehatan yang setinggi-tingginya.

B. Subsistem Skn

1. Subsistem penelitian dan pengembangan kesehatan

Untuk mendapatkan dan mengisi kekosongan data kesehatan dasar dan/atau data kesehatan yang berbasis bukti, perlu diselenggarakan kegiatan penelitian dan pengembangan kesehatan dengan menghimpun seluruh potensi dan sumber daya yang dimiliki oleh bangsa Indonesia.

2. Subsistem upaya kesehatan

UKM adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat serta dunia usaha memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menaggulangi timbulnya masalah kesehatan dimasyarakat. Praktik

administrasi dalam upaya kesehatan di Indonesia dibedakan menjadi administrasi dalam UKM dan administrasi dalam Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Berdasarkan pada perbedaan tingkat atau strata, bentuk pokok UKM dibedakan atas 3(tiga) jenis, antara lain :

a) UKM strata satu

Selain memberikan pelayanan langsung, sarana pelayanan pada UKP strata kedua juga berfungsi untuk membantu sarana pelayanan pada UKP strata pertama dalam bentuk pelayanan rujuk medic.

b) UKM strata dua

Yang termaksud sebagai penyelenggara UKP strata ketiga antara lain praktek dokter spesialis konsultan, praktek dokter gigi spesialis konsultan, klinik spesialis konsultan, rumah sakit kelas b pendidikan dan kelas a milik pemerintah (termasuk POLRI atau TNI dan BUMN) serta rumah sakit khusus dan

juga swasta. Adapun untuk meningkatkan mutu pelayanan UKP di setiap strata, perlu dilakukan lisensi, sertifikasi dan juga akreditasi.

c) UKM strata tiga

Pihak yang bertindak sebagai penanggung jawab dalam penyelenggaraan UKM strata pertama adalah Puskesmas. Puskesmas yang didirikan dengan jumlah sekurang-kurangnya satu di setiap kecamatan ini bertanggung jawab atas masalah kesehatan yang terjadi wilayah kerjanya

3. Subsistem pembiayaan kesehatan

Pembiayaan kesehatan bersumber dari berbagai sumber, yakni pemerintah pusat, pemerintah daerah, swasta organisasi masyarakat dan masyarakat itu sendiri. Pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat merupakan barang publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah, sedangkan untuk

pelayanan kesehatan perorangan pembiayaannya bersifat privat, kecuali pembiayaan untuk masyarakat miskin dan tidak mampu menjadi tanggung jawab pemerintah.

Pembiayaan kesehatan yang baik haruslah memenuhi beberapa syarat pokok yaitu :

➤ Jumlah

Syarat utama dari biaya kesehatan ialah harus tersedia dalam jumlah yang cukup dalam arti dapat membiayai penyelenggara seluruh upaya kesehatan yang dibutuhkan serta tidak menyulitkan masyarakat yang ingin menmanfaatkannya.

➤ Penyebaran

Syarat lain yang harus dipenuhi ialah penyebaran dana dan harus sesuai dengan kebutuhan. Jika dana yang tersedia tidak dapat dialokasikan dengan baik, maka hal

tersebut sudah barang tentu akan menyulitkan proses penyelenggara setiap upaya kesehatan.

➤ Pemanfaatan

Sekalipun jumlah dan penyebaran dana telah baik, penyelenggaraan setiap upaya kesehatan tidak akan berjalan dengan lancar apabila pemanfaatan dana yang telah ada tidak dilakukan berdasarkan pengaturan yang seksama, hal ini akan menyulitkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan apabila tidak dapat ditangani segera.

4. Subsistem sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan

Subsistem ini meliputi berbagai kegiatan untuk menjamin : Upaya kemandirian dibidang kefarmasian melalui pemanfaatan sumber daya dalam negeri, Khasiat/kemanfaatan dan mutu sediaan

farmasi, Aspek keamanan, Makanan yang beredar, Alat kesehatan, Ketersediaan, pemeretaan dan keterjangkauan obat, terutama obat esensial, Perlindungan masyarakat dari penggunaan yang salah dan penyalagunaan obat, Penggunaan obat yang rasional.

5. Subsistem Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan

Subsistem SDM kesehatan meliputi jenis dan juga kualitas, sebagai pelaksana upaya kesehatan, serta terdistribusi secara adial dan merata sesuai tuntutan kebutuhan pembangunan kesehatan, diperlukan SDM kesehatan yang mencukupi dalam jumlah.

6. Subsistem Pemerdayaan Masyarakat

Upaya pemerdayaan prorangan, keluarga dan masyarakat akan berhasil pada hakikatnya apabila kebutuhan dasar masyarakat sudah terpenuhi. Dalam pemerdayaan perorangan,

keluarga dan masyarakat meliputi pula upaya peningkatan lingkungan sehat oleh masyarakat sendiri dan upaya peningkatan kepedulian social dan lingkungan sekitar.

7. Substistem manajemen, informasi, dan regulasi kesehatan

Substistema ini meliputi kebijakan kesehatan, administrasi kesehatan, hukum kesehatan, dan informasi kesehatan. Dari segi pengadaan data, informasi dan teknologi komunikasi untuk optimalisasi penyelenggaraan upaya kesehatan, dapat di lakukan : Pengelolaan sistem informasi, Pelaksanaan sistem informasi, Dukungan sumber daya, Pengembangan dan peningkatan sistem informasi kesehatan (Fandi, 2012).

C. Pembangunan Kesehatan Berkelanjutan Di Indonesia

Teori implementasi telah menjelaskan bahwa terdapat empat variable kritis dalam

implementasi kebijakan public atau program di antaranya komunikasi atau kejelasan informasi, konsistensi informasi (*communications*), ketersediaan sumber daya dalam jumlah dan mutu tertentu (*resources*), sikap dan komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat (*disposition*), serta struktur birokrasi atau standar operasi yang mengukur tata kerja dan tata laksana (*bureaucratic structure*). Variabel-variabel yang saling berkaitan satu sama lain dalam upaya pencapaian tujuan implementasi kebijakan mencakup :

a) Komunikasi

Variabel ini terkait dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari para pelaku yang terlibat , serta struktur organisasi pelaksana kebijakan.

b) Ketersediaan sumber daya

Variable ini berkenaan dengan setiap sumber daya pendukung dalam pelaksanaan kebijakan yang terdiri :

 Informasi

Informasi yang disampaikan atau diterima haruslah jelas, sehingga dapat mempermudah pelaksanaan kebijakan atau program. Informasi merupakan sumber daya kedua yang penting dalam implementasi kebijakan.

 Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan agen pelaksana kebijakan dengan potensi manusiawi, juga hubungan personal, baik fisik maupun non-fisik yang berupa kemampuan seorang anggota yang terakumulasi baik dari latar pengalaman, keahlian dan keterampilan

Pendanaan

Pendanaan ditujukan untuk membiayai operasional implementasi kebijakan. Dalam melaksanakan pembangunan, dibutuhkan informasi yang relevan mengenai bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan dan kerelaan atau kesanggupan dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut.

Kewenangan

Kewenangan mencakup hak untuk mengambil keputusan, hak untuk mengarahkan pekerjaan orang lain, dan hak untuk member perintah.

Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat pendukung dan pelaksana suatu kegiatan yang disebut juga dengan perlengkapan

yang dimiliki oleh organisasi dalam membeantu kinerja SDM di dalamnya.

c) Sikap dan komitmen dari pelaksana program
Variabel ini berhubungan dengan kesediaan para implementator untuk menyelesaikan kebijakan publik

d) Struktur birokrasi

Struktur birokrasi penting untuk menjelaskan susunan tugas pelaksana kebijakan, memecahkan dalam rincian tugas serta menetapkan prosedur standar operasi. Variabel ini terkait dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan public (Nadjib, 2016).

D. Pengawasan Administrasi Pembangunan Kesehatan Di Indonesia

Pada dasarnya, ruang lingkup pengawasan serupa dengan pemantauan. Pemantauan dan pengawasan pembangunan

merupakan rangkaian kegiatan yang memiliki objek yang sama, yakni mengikuti perkembangan pelaksanaan pembangunan agar senantiasa sesuai dengan rencana. Pengawasan melekat yaitu kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian secara terus-menerus, dilakukan atasan langsung terhadap bawahannya, agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian, juga diuraikan bahwa fungsi pengawasan dilakukan untuk mengidentifikasi empat unsur pokok pengawasan itu sendiri yaitu : Menentukan standar kinerja, Perumusan instrument pengawasan yang dapat dipergunakan dalam mengukur kinerja suatu kegiatan, Perbandingan hasil actual dengan kinerja yang diharapkan dan Pengambilan langkah-langkah pembenahan atau koreksi. Perbedaan keduanya terletak pada pengawasan yang lebih

menekankan pada akuntabilitas dan transparansi sektor publik, dan lebih menekankan pada penanganan sumber dana. Bila dilihat dari aspek waktu pelaksanaannya, pengawasan dilakukan pada saat proyek/program dilaksanakan dengan tujuan untuk deteksi dini atas penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Dalam melakukan pengawasan terhadap administrasi pembangunan, perlu dilakukan upaya menumbuhkembangkan responsibilitas, yang mana dibedakan menjadi dua pertanggungjawaban objektif dan pertanggungjawaban subjektif

- a) Pertanggungjawaban objektif dilakukan dalam lingkup organisasi antara pegawai dengan pimpinan organisasi terkait dengan aspek kinerja. Selanjutnya akan dilakukan analisis atas pertanggungjawaban yang diberikan untuk melihat kesesuaiannya

dengan hukum, tupoksi dan kesepakatan yang ada.

b) Penanggungjawab subjektif

Bentuk pertanggungjawaban subjektif diberikan oleh implementator pembangunan baik kepada internal organisasi maupun pihak-pihak diluar organisasi yang secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan pembangunan, seperti halnya pemerintah legislatif, rakyat dan lain sebagainya (Makmur, 2007a).

Adapun dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, dewan legislatif memiliki tugas pokok yakni :

- a) Membantu presiden dalam pengambilan keputusan dan formulasi kebijakan strategi di bidang pembangunan berkelanjutan.
- b) Merumuskan dan mensosialisasikan konsep pembangunan berkelanjutan di tingkat nasional dan ditingkat daerah, termasuk

melakukan upaya mengintegrasikan dimensi sosial dan perlindungan daya dukung lingkungan ke dalam kebijakan pembangunan.

- c) Membantu presiden dalam menindaklanjuti dan juga melaksanakan kesepakatan-kesepakatan internasional yang terkait dengan pembangunan berkelanjutan (Tjiptono Fandi, 2003).

BAB IX

KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Oleh Widya Kaharani Putri dan Nurul Fatimah

A. Kualitas Layanan

Pada dasarnya standar kualitas pelayanan yang ada di instansi pemerintahan telah memiliki berbagai standar-standar tersendiri yang dimana harus dipenuhi. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang, kualitas pelayanan jasa, pelayanan prima, pelayanan hotel, pelayanan di Bank, pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa instansi seperti rumah bank, hotel, rumah sakit dan universitas, instansi tersebut memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing (Makmur,

2007b). Kerap kali pelanggan mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. dari instansi tersebut masyarakat dapat penilaian dan memiliki harapan dalam pelayanan yang di terima :

- a) Layanan yang diinginkan, pada Tingkatan ini keinginan pelanggan terkait pelayanan yang diharapkan, yaitu agar kepercayaan pelanggan mengenai pelayanan yang didapat dengan pelayanan yang seharusnya diterima.
- b) Layanan yang memadai, yang dimaksud pada tingkatan ini yaitu agar ketika pelanggan menerima suatu pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan pada suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan (Darmawan Surya Ede, 2019).

kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna

memenuhi harapan/keinginan seorang konsumen ataupun itu pelanggan. Pelayanan dalam hal ini sebagai jasa/service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa, kecepatan, kemudahan, kemampuan, hubungan, dan keramah tamahan yang dimana ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pada suatu pelayanan guna untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pendapat para konsumen atas pelayanan yang yang mereka terima atau rasakan. dalam pengukuran kualitas pelayanan mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

- 1) Tangibles : bukti konkret kemampuan pada suatu instansi untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawainya.
- 2) Reliability : kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang terkait dengan ketepatan waktu, kecepatan, sikap simpatik dan masi banyak lagi
- 3) Responsiveness : tanggap memberikan pelayanan yang cepat serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas sehingga lebih mudah dipahami dan dimengerti.
- 4) Assurance : suatu jaminan ataupun itu kepastian yang dapat diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga pelanggan mampu menumbuhkan rasa percayanya

- 5) Empathy : memberikan perhatian yang tulus yang bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan agar dapat mengetahui keinginan konsumen secara akurat maupun spesifik (Idris, 2018).

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- b. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- c. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta

fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

- e. Kenyamanan konsumen seperti lokasi, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, ruang tunggu yang nyaman dsb (Rijali, 2021).

B. Mewujudkan Layanan Prima

Hal yang pertama dalam menerapkan pelayanan prima adalah mengetahui produk dan penerima layanan atau konsumen. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan pada produk jasa dan barang akan sangat berbeda. *Excellent service* pada produk layanan biasanya mengedepankan aspek keramahtamahan sedangkan pada produk barang lebih mengedepankan aspek kualitas barang dan juga layanan purnajual.

Karena selain memberi kepuasan, pelayanan prima juga harus dapat menyampaikan nilai produk atau apa yang Anda jual kepada konsumen. Pelayanan prima sejatinya harus dapat

menjawab keinginan dan pertanyaan konsumen dengan etika dan juga berdasarkan asas komunikasi bisnis yang baik. Pelayanan prima juga erat kaitannya dengan produk yang Anda sediakan kepada konsumen. Misalnya saja Anda menjual mobil, berbeda cara pelayanannya dengan orang yang memiliki usaha hotel atau pelayanan perbankan. konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai yaitu antara lain :

- 1) Ability : walaupun pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para pelayan konsumen harus memiliki kemampuan.
- 2) Attitude : sikap yang harus kita terapkan ketika menemui pelanggan
- 3) Attention : Dalam melakukan pelayanan, para *customer service* juga harus memperhatikan dan mencermati apa yang diinginkan oleh konsumen.

- 4) Action : meliputi berbagai tindakan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
- 5) Accountability : Konsep dasar *excellent service* lainnya adalah tanggungjawab.
- 6) Appearance : Jika kita ingin menggunakan jasa konsultasi untuk bisnis *fashion*, namun orang yang melayani Anda urakan dan tidak berpenampilan selayaknya seorang konsultan *fashion*.
- 7) Sympathy : Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- 8) Affirmation : Sebagai pelayan konsumen, Anda harus memiliki sikap afirmatif. Artinya, sebagai pelayan, Anda harus membuat diri Anda berfikir positif dan menegaskan diri Anda pada hal-hal yang positif (Idris, 2018).

Manfaat dari pelayanan prima yaitu sebagai dasar dan tolak ukur untuk

megembangkan dan menyusun standar pelayanan. Adapun tujuan pelayanan prima adalah Menghindari adanya penyalahgunaan wewenang kepada konsumen, Mempermudah konsumen untuk memahami produk yang dijual, Membantu konsumen dalam mengambil keputusan saat bertransaksi, Sebagai upaya menjaga loyalitas dan tingkat retensi konsumen, Memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen.

Adapun fungsi pelayanan prima adalah:

- ✚ Sebagai fungsi persaingan : berfungsi sebagai tolak ukur persaingan. Bahkan beberapa ada yang mengandalkan kualitas pelayanan dibanding dengan kualitas produk tersebut.
- ✚ Sebagai fungsi ekonomi : dengan adanya pelayanan yang baik, maka bisnis akan semakin untung karena telah dipercaya oleh konsumen.

- ✚ Sebagai fungsi penilaian : dengan memberikan pelayanan terbaik maka konsumen akan menilai kecakapan dalam melayani konsumen sehingga mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan.
- ✚ Sebagai fungsi komunikasi : suatu upaya penyampaian informasi produk terkait nilai dan manfaat yang didapat oleh konsumen ketika membeli atau menggunakan barang dan jasa (Tjiptono Fandi, 2003).

Dalam melakukan pelayanan prima, maka ada tolak ukur yang harus digunakan untuk mengukur seberapa prima layanan yang diberikan kepada konsumen :

- ✓ Transparansi yaitu dimana Pelayanan yang mudah diakses, terbuka dan juga mudah dimengerti.
- ✓ Kesamaan Hak yaitu dimana Pelayanan harus bersifat adil.

- ✓ Adil dimana Pelayanan yang bersifat adil baik bagi pemberi pelayanan ataupun itu penerima layanan.
- ✓ Kondisi yaitu dimana Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan (konsumen) dengan prinsip efisien dan efektif.
- ✓ Partisipatif maksudnya pelayanan yang harus bersifat dua arah dimana memperhatikan pelanggan dan lingkungan sekitar.
- ✓ Tanggungjawab merupakan Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan, etika dan standar operasional pelayanan (K. Bertens, 1993).

Tips Menerapkan Pelayanan Prima:

a) Lakukan Pelayanan Personal

Ingat, tidak semua layanan dapat mengandalkan *chatbot*. Pelayanan prima terutama tetap harus mengandalkan orang untuk memahami kebutuhan secara personal.

- b) Aktif Mendengarkan pada Kanal Apapun
Saat ini pelayanan antara perusahaan dan konsumen seperti tidak ada batasan semenjak adanya media sosial. Apalagi dengan adanya sosial media maka Tetaplah aktif mendengarkan keluhan konsumen melalui kanal media sosial. Selain Anda dianggap memiliki pelayanan prima.
- c) Ketahui Produk dan Konsumen
Hal yang harus diterapkan pada pelayanan prima yaitu agar dapat mengetahui produk dan penerima layanan atau konsumen. *Excellent service* pada produk layanan biasanya mengedepankan aspek keramah tamahan sedangkan pada produk barang lebih mengedepankan aspek kualitas barang dan juga layanan pada sistem purnajual.
- d) Mystery Shopper
Bagi sebagian orang masih terasa asing apa itu *mystery shopper*. Pembeli misterius atau

mystery shopper suatu upaya yang dilakukan perusahaan/instansi dapat melakukan audit atau pemeriksaan langsung dilapangan mengenai pelayanan.

e) Jaga sikap Positif

VP Operasional dan Customer service Digicert, Sikap positif pelayananan dapat mengubah sikap negatif konsumen menjadi positif.

f) Respon Cepat

66% konsumen memiliki pendapat bahwa waktu adalah hal terpenting ketika bertransaksi di platform manapun baik *online* maupun *offline*. Oleh karena itu, pemilik usaha harus mempercepat respon konsumen saat bertransaksi (Nadjib, 2016).

Pelayanan yang cepat pun harus didukung dengan sistem otomasi misalnya saja menghimpun pembeli yang ingin bertransaksi menggunakan aplikasi atau

mencatat transaksi menggunakan software akuntansi. Itulah serba-serbi terkait pelayanan prima mulai dari unsur-unsurnya hingga tips untuk melakukannya. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang cepat.

C. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Perusahaan yang selalu bisa memenuhi harapan pelanggan akan menikmati kelancaran dalam kegiatan usahanya dan memiliki pelanggan yang setia. Perhatian utama dari hampir setiap perusahaan yaitu agar bagaimana caranya dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat terbaik. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk,

tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya. Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui.

Para pelanggan biasanya mempunyai harapan-harapan tertentu dalam hal tingkat kepuasan yang ingin mereka peroleh dari perusahaan yang mereka gunakan. Oleh sebab itu, pengumpulan umpan balik dari pelanggan dan memanfaatkannya untuk mengukur kualitas pelayanan akan berperan penting dalam penyusunan rencana kerja di hampir setiap perusahaan. Kualitas dari sebuah pelayanan bisa menjadi faktor utama pada saat para pelanggan ingin memutuskan perusahaan mana yang akan mereka pilih untuk memenuhi kebutuhan mereka. Namun tidak akan mudah untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika Anda tidak mempunyai

masuk dari para pelanggan Anda tentang cara-cara untuk melakukan perbaikan.

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan.

b) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Cara lain yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara tersebut dapat dilakukan melalui *email*. Uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya. Pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan :

- 1) persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa atau produk

Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

- 2) harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat
- 3) jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.
- 4) penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan.
- 5) spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampaiaanya. Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas

dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan (Rijali, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Yoga Tjandra, (2003), Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Bustam Nadjib M , (2016), Etika Pelayanan Kesehatan, Masagena Press, Makassar.
- Darmawan Surya Ede, Sjaaf Chalik Amal, (2019), Administarsi Kesehatan Masyarakat, PT Rajagrafindo Persada, Depok
- Idris Haerawati Dr. S.K.M.,M.Kes, (2018), Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Pustaka Panasea, Yogyakarta.
- Lapodi Rijali Abd, (2021), Administrasi Kebijakan Kesehatan, Deepublish, Yogyakarta
- Rakhmat Prof. Dr. Drs, M.S, (dicek tahunnya), Administrasi dan Akuntabilitas Publik, Andi, Yogyakarta.
- Setiyadi A.N, S.KM.MKM.M.Dr.PH, (2020), Sistem Informasi Kesehatan, Gosyen Publishing, Yogyakarta
- Liliweri Alo Prof. Dr. M,S, (2018), Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Makmur Prof. Dr. H, M.Si, (2013), Patologi Serta Terapinya dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi. (2015), Filsafat Administrasi, PT Bumi Aksara, Jakarta

- Perdana Nurdin, (2016), Paradigma Pelayanan Rumah Sakit, Masagena Press, Makassar
- Tjiptono Fandi, Diana Anastasia, (2003), Total Quality management, C.V Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandi. Ph.D, (2012), Service Management Mewujudkan layanan Prima, C.V Andi, Yogyakarta.

PROFIL PENULIS



Asmirati Yakob, S.ST.,M.Adm.Kes. dilahirkan di Padang sappa kabupaten Luwu sulawesi selatan pada 12 Maret 1991. Menyelesaikan pendidikan Diploma (D3) kebidanan pada tahun 2012 dan melanjutkan pendidikan Sarjana Sains Terapan (D.IV) Bidan Pendidik di Universitas Indonesia Timur Makassar pada tahun 2013; menyelesaikan program pendidikan Magister (S2) Administrasi Pelayanan Kesehatan di Politeknik Stia Lan Makassar tahun 2018. Pernah bekerja di salah satu rumah sakit pemerintah provinsi Selsel ibu dan anak di kota Makassar pada tahun (2013-2021) sebagai tenaga medis dan staf seksi keperawatan. Tahun 2019 di terima sebagai dosen pada prodi Administrasi Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Madiun dan mulai aktif mengajar pada tahun 2021 sampai sekarang.

	<p>Nama Lengkap Lina Alfiyani, S.S.T.Keb., M.K.M</p> <p>Lahir di Banyuwangi pada tahun 1991 tepatnya dikecamatan Bangorejo. Tahun 2020 Meniti karir sebagai Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan (ADMINKES) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun yang berlokasi di Madiun. Lulusan Diploma III Kebidanan Bina Husada, untuk Diploma IV Kebidanan minat Bidan Pendidik lulus di Universitas Kadiri di Kediri. dan melanjutkan kuliah di Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.</p>
	<p>Nama Lengkap Anindita Hasniati Rahmah, S.ST.Keb., M.K.M.</p> <p>Kelahiran Ponorogo yang sering kali dikenal dengan kota reog tersebut adalah seorang Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan (ADMINKES) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun yang berlokasi di Madiun. Beliau lulusan D3 Prodi Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kadiri Kediri, begitupun</p>

	<p>untuk D4 beliau mengenyam pendidikan di Universitas yang sama. Selanjutnya beliau pernah mengajar di sebuah Sekolah SMK Kesehatan di Ponorogo mulai tahun 2015-2016 dan melanjutkan kuliah di Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Sekarang kesibukan beliau adalah sebagai dosen tetap di Universitas Muhammadiyah Madiun dan sebagai Pendamping Produk Halal (PPH) di PHC (Pusat Halal Center).</p>
	<p>Nama Lengkap Widya Kaharani Putri S.Tr.Keb., M.K.M</p> <p>Lahir di Bojonegoro pada tahun 1993 yang sering dikenal dengan kota Ledre, tepatnya dikecamatan Margomulyo yang terkenal dengan Kayu jati dan suku Samin. Tahun 2020 Meniti karir sebagai Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan (ADMINKES) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun yang berlokasi di Madiun. Beliau lulusan Diploma III Kebidanan Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro tahun 2014, untuk Diploma</p>

	<p>IV Kebidanan minat Bidan Pendidik lulus tahun 2015 di Universitas Kadiri di Kediri. dan melanjutkan kuliah di Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Sekarang kesibukan beliau selain Ibu Rumah Tangga dengan 2 anak adalah sebagai Dosen Tetap di Universitas Muhammadiyah Madiun dan juga mengelola Wedding Organizer.</p>
	<p>Nurul Fatimah, S.Tr.Keb.,M.K.M. Lahir di Pati, 26 Februari 1992. Menyelesaikan Pendidikan D-III Kebidanan Annur Purwodadi, D-IV Kebidanan di Stikes Karya Husada Semarang dan S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat di Universitas Sebelas Maret. Saat ini bekerja sebagai Dosen Tetap di S-1 Administrasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun</p>

ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN



Asmirati Yakob, S.ST.,M.Adm.Kes. dilahirkan di Padang sappa kabupaten Luwu sulawesi selatan pada 12 Maret 1991. Menyelesaikan pendidikan Diploma (D3) kebidanan pada tahun 2012 dan melanjutkan pendidikan Sarjana Sains Terapan (D.IV) Bidan Pendidik di Universitas Indonesia Timur Makassar pada tahun 2013; menyelesaikan program pendidikan Magister (S2) Administrasi Pelayanan Kesehatan di Politeknik Stia Lan Makassar tahun 2018. Pernah bekerja di salah satu rumah sakit pemerintah provinsi Selsel ibu dan anak di kota Makassar pada tahun (2013-2021) sebagai tenaga medis dan staf seksi keperawatan. Tahun 2019 di terima sebagai dosen pada prodi Administrasi Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Madiun dan mulai aktif mengajar pada tahun 2021 sampai sekarang.



Nama Lengkap Lina Alfiyani, S.S.T.Keb., M.K.M

Lahir di Banyuwangi pada tahun 1991 tepatnya dikecamatan Bangorejo. Tahun 2020 Meniti karir sebagai Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan (ADMINKES) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun yang berlokasi di Madiun. Lulusan Diploma III Kebidanan Bina Husada, untuk Diploma IV Kebidanan minat Bidan Pendidik lulus di Universitas Kediri di Kediri. dan melanjutkan kuliah di Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.



Nama Lengkap Anindita Hasniati Rahmah, S.ST.Keb., M.K.M. Kelahiran Ponorogo yang sering kali dikenal dengan kota reog tersebut adalah seorang Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan (ADMINKES) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun yang berlokasi di Madiun. Beliau lulusan D3 Prodi Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kediri Kediri, begitupun untuk D4 beliau mengenyam pendidikan di Universitas yang sama. Selanjutnya beliau pernah mengajar di sebuah Sekolah SMK Kesehatan di Ponorogo mulai tahun 2015-2016 dan melanjutkan kuliah di Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Sekarang kesibukan beliau adalah sebagai dosen tetap di Universitas Muhammadiyah Madiun dan sebagai Pendamping Produk Halal (PPH) di PHC (Pusat Halal Center).



Nama Lengkap Widya Kaharani Putri S.Tr.Keb., M.K.M

Lahir di Bojonegoro pada tahun 1993 yang sering dikenal dengan kota Ledre, tepatnya dikecamatan Margomulyo yang terkenal dengan Kayu jati dan suku Samin. Tahun 2020 Meniti karir sebagai Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan (ADMINKES) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun yang berlokasi di Madiun. Beliau lulusan Diploma III Kebidanan Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro tahun 2014, untuk Diploma IV Kebidanan minat Bidan Pendidik lulus tahun 2015 di Universitas Kediri di Kediri. dan melanjutkan kuliah di Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Sekarang kesibukan beliau selain Ibu Rumah Tangga dengan 2 anak adalah sebagai Dosen Tetap di Universitas Muhammadiyah Madiun dan juga mengelola Wedding Organizer.



Nurul Fatimah, S.Tr.Keb.,M.K.M. Lahir di Pati, 26 Februari 1992.

Menyelesaikan Pendidikan D-III Kebidanan Annur Purwodadi, D-IV Kebidanan di Stikes Karya Husada Semarang dan S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat di Universitas Sebelas Maret. Saat ini bekerja sebagai Dosen Tetap di S-1 Administrasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun