

**SEMINAR IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
MUTU PENGELOLAAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GUNUNG TUA
TAHUN 2026**

Ramadhan Syahputra Surbakti¹, Ratna Wulandari²

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Paluta Husada

Email : ramadhansurbakti462@gmail.com

Abstrak

Manajemen rumah sakit merupakan bidang yang kompleks dan krusial dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efisien bagi masyarakat. Bukan sekadar pengelolaan administrasi, manajemen rumah sakit mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan evaluasi seluruh sumber daya yang ada, mulai dari sumber daya manusia (SDM), keuangan, peralatan medis, hingga sistem informasi. Tujuan kegiatan pengabdian ini antara lain meningkatkan pengetahuan petugas dalam hal implementasi fungsi manajemen dalam kualitas pengelolaan RSUD Gunung Tua dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, aman, dan terjangkau bagi pasien. Latar belakang masalah kegiatan pengabdian ini adalah belum sesuai perencanaan kebutuhan rumah sakit, ketidaksiapan siaganya tenaga medis yang tersedia, manajemen sumber daya manusia kurang baik, pelaksanaan pelayanan lambat, minimalnya pengawasan manajemen pengelolaan tenaga medis, sarana prasarana belum menunjang kenyamanan pasien. Kegiatan pengabdian yang dilakukan penyuluhan dalam bentuk seminar dengan memberikan Pendidikan terkait implementasi fungsi manajemen dalam melaksanakan pelayanan di RSUD Gunung Tua. Adapun sasaran Penyuluhan adalah 50 orang staf pegawai yang terdiri dari 20 staf administrasi dan 30 petugas pelaksana layanan kesehatan. Metode kegiatan ini adalah dengan melakukan seminar, ceramah dan tanya jawab dengan medianya adalah materi dengan berbentuk power point, slide, film dan video serta role play. Hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan terkait fungsi manajemen dalam sistem pengelolaan RSUD Gunung Tua tahun 2026 dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen belum terimplementasi dengan baik sehingga berdampak pada pelayanan yang kurang optimal dikarenakan kendala-kendala internal pihak manajemen RSUD Gunung Tua. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sebaiknya dilakukan pelatihan dan pendidikan terkait fungsi manajemen Tingkat kompleksitas ini menekankan pentingnya pendekatan yang terintegrasi dan komprehensif dalam mengelola rumah sakit. Fokus utama mengelola rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada pasien.

Keywords: *Fungsi Manajemen, Kualitas Mutu, Pengelolaan*

Abstract

Hospital management is a complex and crucial field in ensuring quality and efficient health services for the community. Not just administrative management, hospital management includes planning, organizing, directing, controlling, and evaluating all existing resources, ranging from human resources (HR), finance, medical equipment, to information systems. The objectives of this impersonation activity include increasing the knowledge of officers in terms of the implementation of management functions in the quality of management of Gunung Tua Hospital in providing optimal, safe, and affordable health services for patients. The background of the problem of this service activity is the inappropriateness of the negotiation of hospital needs, the unpreparedness of available medical personnel, poor human resource management, slow service implementation, minimal supervision of medical personnel management management, and infrastructure facilities that have not supported patient comfort. The service activities carried out by counseling are in the form of seminars by providing education related to the implementation of management functions in carrying out services at Gunung Tua Hospital. The target of counseling is 50 staff consisting of 20 administrative staff and 30 health service implementing officers. The method of this activity is to

Jurnal Pengabdian Masyarakat Munandar Membangun Indonesia

conduct seminars, lectures and questions and answers with the media in the form of power points, slides, films and videos as well as role play. The results of service activities carried out related to the management function in the management system of Gunung Tua Hospital in 2026 can be concluded that the management function has not been implemented properly so that it has an impact on services that are less than optimal due to internal obstacles from the management of Gunung Tua Hospital. To improve the quality of services provided, training and education related to management functions should be provided. This level of complexity emphasizes the importance of an integrated and comprehensive approach to hospital management. The primary focus of hospital management is providing quality healthcare to patients.

Keywords: *Management Function, Quality Quality, Management Management Function, Quality Quality, Management*

PENDAHULUAN

Di Indonesia pengelolaan rumah sakit telah berkembang dengan pesat dan menjadikan industri yang berbasis prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen merupakan ancaman bagi rumah sakit pemerintah maupun nasional jika tidak berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya secara keseluruhan. Indikator perusahaan yang selama ini digunakan dalam mengukur suatu kinerja organisasi pelayanan kesehatan tidak komprehensif dan hanya bersifat sementara. Indikatornya banyak dipengaruhi faktor eksternal seperti keadaan ekonomi dan kebijakan pemerintah yang kurang. Hal ini dapat menyebabkan pengukuran kinerja suatu organisasi pelayanan kesehatan belum menggambarkan realita yang sesungguhnya dari keadaan organisasi tersebut. Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk itu rumah sakit di Indonesia harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global, begitu juga oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Pengelolaan rumah sakit pada masa lalu dipandang sebagai usaha sosial tetapi di masa sekarang pengelolaan yang berbasis ekonomi dan manajemen sangat penting artinya untuk menghadapi berbagai situasi persaingan global, mengantisipasi cepatnya perubahan lingkungan dan menjaga kelangsungan usaha rumah sakit itu sendiri.

Manajemen rumah sakit merupakan bidang yang kompleks dan krusial dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efisien bagi masyarakat. Bukan sekadar pengelolaan administrasi, manajemen rumah sakit mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan evaluasi seluruh sumber daya yang ada, mulai dari sumber daya manusia (SDM), keuangan, peralatan medis, hingga sistem informasi. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, aman, dan terjangkau bagi pasien. Dalam era modern, tuntutan terhadap rumah sakit semakin tinggi. Pasien semakin cerdas dan memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap pelayanan yang mereka terima. Regulasi pemerintah juga semakin ketat, menuntut rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas dan efisiensi. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai manajemen rumah sakit menjadi sangat penting bagi para profesional di bidang kesehatan, serta bagi masyarakat yang ingin memahami bagaimana rumah sakit beroperasi. Sebagai organisasi publik, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Akan tetapi, di satu sisi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai unit organisasi milik pemerintah daerah dihadapkan pada masalah pembiayaan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat banyak. Perkembangan rumah sakit saat ini mengalami transformasi besar. Pada masa sekarang rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan bersaing dengan pelayanan kesehatan alternatif seperti dukun dan tabib. Pada keadaan demikian pelayanan rumah sakit sebaiknya dikelola dengan dasar konsep manajemen yang mempunyai etika. Tanpa konsep manajemen yang jelas, perkembangan rumah sakit akan berjalan lambat.

SDM merupakan aset terpenting dalam rumah sakit. Manajemen SDM yang efektif sangat penting untuk memastikan rumah sakit memiliki staf yang kompeten, termotivasi, dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Ini termasuk proses rekrutmen,

pelatihan, pengembangan, evaluasi kinerja, dan kompensasi. Selain itu, manajemen SDM juga harus memperhatikan kesejahteraan staf, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan memberikan kesempatan bagi staf untuk mengembangkan karir mereka. Staf yang merasa dihargai dan didukung akan lebih produktif dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Fungsi manajemen rumah sakit sangat beragam dan saling terkait. Beberapa fungsi utamanya meliputi perencanaan strategis, pengorganisasian sumber daya, pengarahan staf, pengendalian mutu pelayanan, dan evaluasi kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Setiap fungsi ini memainkan peran penting dalam mencapai tujuan rumah sakit. Selain itu, fungsi manajemen rumah sakit juga mencakup pengelolaan keuangan, pengelolaan SDM, pengelolaan logistik, dan pengelolaan sistem informasi. Semua aspek ini harus dikelola secara efektif dan efisien untuk memastikan kelancaran operasional rumah sakit dan kualitas pelayanan yang optimal.

Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Tua merupakan salah satu unit pelayanan pemerintah (sektor publik) yang memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan optimal tanpa tujuan mencari laba (non profit organization). Oleh karena itu, RSUD Gunung Tua harus selalu memperbaiki kinerja agar dapat menambah kepercayaan masyarakat atas pelayanan RSUD Gunung Tua. Kepercayaan ini sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan pengguna jasanya. Dengan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, diharapkan akan mempunyai dampak pada pendapatan rumah sakit. Hasil survei awal, peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan manajemen pengelolaan RSUD Gunung Tua sebagai berikut; Dalam segi perencanaan, masih ada rencana-rencana yang tidak sesuai dengan kebutuhan; Dalam hal pengorganisasian. Tenaga medis merupakan unsur yang terpenting dalam manajemen pengelolaan rumah sakit sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan sukses dimana jumlah tenaga medis masih kurang jika dilihat dari standarisasi akreditasi rumah sakit; Dalam hal pelaksanaan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih belum cukup untuk pasien terutama dalam hal pendaftaran dan ruang tunggu; Segi pengawasan dan monitoring terhadap pengelolaan sumber daya Rumah Sakit yang dilakukan oleh satuan pengawasan internal belum berjalan dengan baik hal ini ditunjukkan dengan pengawasan terhadap pengelolaan tenaga medis yang belum mampu melayani pasien secara maksimal. Serta masih banyak fasilitas, sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis sebagai dosen di STIKes Paluta Husada tertarik untuk melakukan sebuah pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk implementasi Tri darma Perguruan Tinggi, dengan cara memberikan pendidikan terkait implementasi fungsi manajemen dalam peningkatan pengetahuan staf pegawai di RSUD Gunung Tua dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan kualitas mutu rumah sakit.

METODE

Kegiatan pengabdian yang dilakukan penyuluhan dalam bentuk seminar dengan memberikan Pendidikan terkait implementasi fungsi manajemen dalam melaksanakan pelayanan di RSUD Gunung Tua. Adapun sasaran Penyuluhan adalah 50 orang staf pegawai yang terdiri dari 20 staf administrasi dan 30 petugas pelaksana layanan kesehatan. Metode kegiatan ini adalah dengan melakukan seminar, ceramah dan tanya jawab dengan medianya adalah materi dengan berbentuk power point, slide, film dan video serta role play.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama pemberian terkait implementasi fungsi manajemen dalam peningkatan pengetahuan staf pegawai yaitu pemberi materi memberikan kesempatan pada para staf pegawai untuk bertanya atau berpendapat mengenai pelaksanaan fungsi manajemen pada setiap unit kerja dalam hal meningkatkan kualitas kerja secara efektif dan efisien. Peserta seminar mendengarkan dan terlihat antusias, memahami dan pro aktif berdiskusi dalam kegiatan seminar ini. Setelah memperoleh pengetahuan terkait pentingnya fungsi manajemen dalam setiap lini kegiatan

Jurnal Pengabdian Masyarakat Munandar Membangun Indonesia

pelayanan kesehatan di RSUD Gunung Tua, dengan adanya kegiatan seminar ini diharapkan petugas dalam meningkatkan kualitas kinerjanya pada setiap unit layanan sesuai dengan kompetensi dan keahliannya masing-masing.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan terkait fungsi manajemen dalam sistem pengelolaan RSUD Gunung Tua tahun 2026 dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen belum terimplementasi dengan baik sehingga berdampak pada pelayanan yang kurang optimal dikarenakan kendala-kendala internal pihak manajemen RSUD Gunung Tua. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sebaiknya dilakukan pelatihan dan pendidikan terkait fungsi manajemen sehingga terbentuk tim pengelolaan manajemen RSUD yang efektif dan efisien. Keberadaan Pengelolaan rumah sakit dinilai penting karena memiliki banyak manfaat, antara lain :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan senantiasa dibutuhkan. Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan pasien, mulai dari rasa aman hingga menghindari kejadian yang tak diinginkan selama menjalani pemeriksaan kesehatan. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, antara lain komunikasi secara efektif, menanggapi keluhan pasien secara cepat, dan lainnya.

2. Dapat Melakukan Evaluasi Pelayanan Lebih Efektif

Dengan manajemen rumah sakit, pihak rumah sakit mampu melakukan evaluasi berbagai macam pelayanan yang diberikan kepada pasien. Evaluasi dibutuhkan sebagai tolak ukur untuk memperbaiki pelayanan sehingga menjadi lebih baik. Jika ada yang kurang, pelayanan dapat segera dibenahi. Sebaliknya, jika sudah bagus, pelayanan dapat ditingkatkan lebih baik.

3. Pelayanan Rumah Sakit Menjadi Lebih Efisien

Sistem manajemen yang teratur dapat membuat pelayanan rumah sakit menjadi lebih efisien. Pasien pun akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh selama menjalani perawatan di rumah sakit.

4. Sistem Pelayanan Lebih Teratur

Pihak rumah sakit dapat membuat, mengatur, dan mengelola fasilitas kesehatan, dan mudah melakukan pendataan administrasi, mulai dari masalah pasien darurat, penyimpanan data pasien, hingga sistem pemberian informasi. Itulah pentingnya manajemen rumah sakit.

5. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik

Adanya Pengelolaan rumah sakit dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas SDM, seperti tenaga perawat, bidan, dokter, tenaga administrasi, dan lainnya. Kualitas SDM memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas rumah sakit secara keseluruhan. Dalam sistem manajemen rumah sakit, terdapat 7P yang perlu dikelola secara baik, terdiri dari perencanaan, penerimaan, pengembangan, pembudayaan, pendayagunaan, pemeliharaan, dan pensiunan.

Manajemen rumah sakit melibatkan berbagai aspek yang sangat kompleks, termasuk koordinasi antar departemen, pengelolaan sumber daya, pelayanan kesehatan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Tingkat kompleksitas ini menekankan pentingnya pendekatan yang terintegrasi dan komprehensif dalam mengelola rumah sakit. Fokus utama mengelola rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada pasien. Kesuksesan rumah sakit dapat diukur melalui efektivitas perawatan, kepuasan pasien, dan hasil kesehatan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah dan Budiyono, Haris. 2004. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu

Arikunto, Suharsini. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
Garna, K. Judistira. 2009. Metoda Penelitian Kualitatif. Bandung: The Judistira Garna Foundation dan Primako Akademika

Jurnal Pengabdian Masyarakat Munandar Membangun Indonesia

Handoko, T. Hani. 2003. Manajemen. Yogyakarta: BPF

Hasibuan, H. Malayu S.P 2011. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.

Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara of. DR. Sondang. 2007. Fungsi-fungsi Manajerial. Jakarta: PT Bumi Aksar Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Terry, Goerge. R. 2008. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara Kamus Besar Bahasa Indonesia