

STRATEGI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI RS (HNGV) HOSPITAL NACIONAL GUIDO VALADARES TIMOR LESTE MELALUI PELATIHAN BERBASIS MANAJEMEN BIROKRASI

Yuniarto Rahmad Satato¹, Idah Kusuma Dewi^{2*}, Tri Maryani³

^{1,2*,3}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
Jl.Bendan Ngisor 50233, Semarang , Indonesia

e-mail: Yuniartosatato@stiepari.ac.id , idahkusumadewi@stiepari.ac.id , trimaryani@stiepari.ac.id

Received : Juli, 2024

Accepted : Juli, 2024

Published : Juli, 2024

Abstrak

Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran peserta dalam berbagai bidang pengelolaan informasi kesehatan dan pelayanan birokrasi, hukum dan operasional firma hukum, selain advokasi. Selain itu, pelatihan juga mencakup topik-topik seperti etika hukum bagi para profesional, hukum perdata dan pidana, hukum administrasi publik, dan hukum kesehatan. Tujuan lainnya adalah meningkatkan profesionalisme anggota Divisi Hukum di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares (HNGV) dalam menjalankan tanggung jawabnya dan meningkatkan standar layanan hukum yang diberikan di HNGV. Pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui ceramah, penyampaian informasi, fasilitasi diskusi, dan menjawab pertanyaan. Kepemimpinan administratif yang efektif sangat penting dalam mengatasi penurunan standar pelayanan publik. Oleh karena itu, sangat penting melayani masyarakat dan menjadikan kebutuhan masyarakat sebagai fokus utama visi misi RS HNGV. Kolaborasi antara pemerintah Timor Leste, Rumah Sakit HNGV, dan masyarakat sangat penting untuk mencapai hasil yang efektif. Peraturan daerah yang ketat mengenai standar pelayanan masyarakat di rumah sakit HNGV dan hukuman yang dapat ditegakkan perlu diterapkan, serta sistem pengawasan sosial yang dapat diandalkan. Kepemimpinan yang efektif di Rumah Sakit HNGV sangat penting untuk menjalankan dedikasi dalam melayani masyarakat, khususnya pasien, dan mewujudkan reformasi dalam administrasi publik. Keberhasilan administrasi Rumah Sakit HNGV memerlukan manajemen yang kompeten dalam memberikan layanan berkualitas tinggi, dan juga mematuhi peraturan perundang-undangan yang relevan.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Birokrasi, Hukum

Abstract

The aim of this training is to increase participants' knowledge and skills in various areas of health information management and bureaucratic services, law and law firm operations, in addition to advocacy. In addition, training also covers topics such as legal ethics for professionals, civil and criminal law, public administration law, and health law. Another objective is to increase the professionalism of members of the Legal Division at the Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) in carrying out their responsibilities and improve the standard of legal services provided at HNGV. Community service is carried out through lectures, conveying information, facilitating discussions, and answering questions. Effective administrative leadership is essential in addressing declining standards of public services. Therefore, it is very important to serve the community and make community needs the main focus of the vision and mission of HNGV Hospital. Collaboration between the Timor Leste government, HNGV Hospital and the community is essential to achieve effective results. Strict local regulations regarding community service standards in HNGV hospitals and enforceable penalties need to be implemented, as well as a reliable social supervision system. Effective leadership at HNGV Hospital is essential to carry out dedication in serving the community, especially patients, and realizing reforms in public administration. Successful administration of HNGV Hospital requires competent management in providing high quality services, and also complying with relevant laws and regulations.

Keywords: Management, Service, Bureaucracy, Law

Pendahuluan

Pentingnya manajemen dan koordinasi yang efisien dalam melaksanakan operasional di rumah sakit tidak dapat dipandang remeh (Wikipedia, 2023). Menyelenggarakan visi-misi rumah sakit terutama dalam hal penyediaan layanan kesehatan yang bermutu, terjamin, dan efektif (Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, 2019) Beberapa pekerjaan yang rumit bersama dengan tanggung jawab dalam mengelola operasional rumah sakit harus diperhatikan agar dapat meningkatkan standar pelayanan dan fasilitas, memaksimalkan kinerja. Kepemimpinan yang efektif dalam rumah sakit sangatlah vital dalam menjamin pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan efisien bagi para pasien, diperlukan keterlibatan yang terhubung satu dengan lainnya (Mishbahuddin Badarali, 2020).

Ada tujuh hal yang perlu dipertimbangkan dalam mengelola rumah sakit (Pemerintah RI, 2009). Salah satunya adalah Aspek Perencanaan. Dalam pengelolaan memiliki beberapa komponen yang harus dipertimbangkan. Salah satunya adalah rencana strategis, yaitu panduan untuk jangka panjang. Rencana strategis ini sangat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan yang krusial dan memberikan panduan bagi pertumbuhan aspek-aspek seperti peningkatan layanan, perluasan fasilitas, pengembangan SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Upaya ini meliputi pengembangan program khusus, peningkatan efisiensi dalam operasional, memperluas jaringan kemitraan, dan meningkatkan pekerjaan dan kewajiban yang terperinci, penentuan standar prosedur operasional. Rencana darurat merupakan elemen krusial dari perencanaan terperinci menentukan tindakan keadaan darurat atau kejadian epidemi, atau gangguan system (Menteri Kesehatan RI, 2022).

Manajemen yang efektif dalam rumah sakit memerlukan ketelitian. Langkah ini penting untuk menentukan target, merancang strategi untuk mencapainya, dan membuat rencana yang spesifik. Perencanaan yang tepat dapat mengelola sumber daya secara efisien dan mengutamakan inisiatif yang penting. Organisasi adalah bagian krusial dari pengelolaan fasilitas kesehatan. Struktur hierarki yang tertata rapi dan penugasan yang jelas, melibatkan pengelompokan departemen, divisi, dan peran staf yang terperinci. Keterampilan komunikasi efektif sangatlah krusial dalam mengelola sebuah lembaga kesehatan seperti rumah sakit (MenKes RI, 2020).

Penetapan tugas dan kewajiban yang jelas adalah hal yang sangat penting dalam struktur keorganisasian rumah sakit. Efisiensi delegasi merupakan komponen krusial dalam struktural

rumah sakit agar efektif. Penting bagi manajemen untuk bisa mengidentifikasi tugas-tugas yang bisa dipercayakan dan memberikan kepercayaan yang memenuhi syarat (Portal Hukum dan Peraturan Indonesia, 2023).

Pengelolaan yang efektif di dalam rumah sakit HNGV adalah kunci untuk menciptakan suasana kerja yang teratur, produktif, dan kerjasama yang baik (Bonaraja Purba, 2023) . Dengan adanya hal ini, rumah sakit dapat mengoperasikan layanan bermutu kepada para pasien, dan meningkatkan tingkat kepuasan serta hasil perawatan pasien, memastikan kualitas tenaga kerja yang baik. Manajemen rumah sakit juga harus jujur, adanya pengakuan yang pantas, dan menjaga lingkungan produktivitas karyawan. Selain itu, manajemen keuangan yang tangguh sangat dibutuhkan untuk suksesnya operasional rumah sakit.

Penerapan sistem akuntansi yang efektif dan mematuhi semua aturan terkait dalam mengelola keuangan meningkatkan kualitas. Upaya terus-menerus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Ini mendukung dalam menyusun kerangka kerja yang terstruktur dan memberikan pedoman praktik terbaik bagi para tenaga medis di rumah sakit. Pentingnya memberikan pelatihan tidak dapat diabaikan karena hal tersebut merupakan faktor kunci dalam meningkatkan standar kualitas pelayanan (Bonaraja Purba, 2023).

Metode

Metode yang dipakai dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini termasuk metode pembicaraan, penyampaian informasi, dan dialog serta sesi diskusi dengan tanya jawab (Agus Afandi, et al., 2022). Dimulai dengan ucapan dari rekan kerja, yaitu organisasi KARAKTER Dr. Heri Prabowo kemudian memberikan kesempatan kepada satu narasumber, yaitu Y.R.Satato, untuk memberikan paparannya. Beberapa metode yang digunakan dalam kegiatan tersebut yaitu:

Metode Klasikal

Pengembangan kompetensi dengan metode klasikal merupakan metode pembelajaran konvensional yang dilakukan secara tatap muka di dalam kelas dengan mengacu pada kurikulum atau panduan penyelenggaraan (Rizky Aisyah, 2022). Pada metode ini peserta dan pelatih bertemu secara langsung di dalam kelas untuk melakukan aktifitas pembelajaran. Dalam melaksanakan pelatihan klasikal harus memperhatikan komponen-komponen yang dipersyaratkan pada kurikulum seperti ketersediaan media dan alat bantu pembelajaran serta kenyamanan kelas yang meliputi

pencahayaan ruangan, kualitas sarana audio dan visual, serta suhu dan luas ruangan.

Metode Digital

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam jaringan internet. Pelatihan di bidang kesehatan diselenggarakan secara online dengan bantuan sistem pelatihan digital yang telah dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan, maka dapat dilakukan pelatihan secara online pada website resmi situs <https://lms.kemkes.go.id>.

Metode Blended (hibrid)

Metode blended merupakan metode pembelajaran yang mengombinasikan metode tatap muka (klasikal) dengan metode digital berbasis jaringan (daring). Pada metode ini penyampaian teori dilakukan secara daring sedangkan penugasan dan praktik lapangan dilakukan secara klasikal (Handoko, 2019).

Pelaksana kegiatan ini Tim KARAKTER (Research, Development and Training Program) secara offline di Diamond Room, Lantai 2 Ibis Hotel, Kota Semarang, Jawa Tengah dan Tim Pengabdian Masyarakat STIEPARI Semarang yang terlibat sebagai salah satu narasumbernya. Pelatihan diselenggarakan selama tiga hari, yaitu pada tanggal 5 sampai 9 Desember 2023 yang berlokasi di Hotel Ibis, Kota Semarang. Jadwal kegiatan dimulai pkl. 08.30 dan selesai pada pkl. 15.30 disertai selingan waktu untuk coffe break dan jeda rehat selama 1 jam untuk makan siang dan ibadah sholat.

Peserta pelatihan yaitu: Kepala Biro Hukum HNGV, Auditor HNGV, Human Resources Development HNGV dan Kepala Bagian Pelayanan HNGV beserta adalah staff RS HNGV yang memiliki peran penting dalam mendukung kinerja manajemen rumah sakit HNGV. Diharapkan peserta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RS HNGV Timor leste. Narasumber memberikan materinya kepada peserta dalam bentuk softcopy sedangkan penyelenggara menyediakan fasilitas Software Balanced Scorecard dan Sertifikat Public Service Excellent.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan materi yang disampaikan narasumber Y.R. Satato, menurut Domingos, rumah sakit perlu memberikan layanan prima kepada pasien, mengingat adanya pasien yang datang setiap saat (Domingos Soares, 2018). Menurut Ratih, waktu tunggu layanan di rumah sakit HNGV – Timor Leste, sebanyak 26% orang yang disurvei mengeluhkan bahwa proses pelayanan di rumah sakit berjalan terlalu lambat (Ratih Pratiwi, 2022). Manajemen rumah sakit tersebut memiliki banyak tantangan kompleks yang harus dihadapi seta

mengalami kesulitan dalam mengatur berbagai kegiatan operasionalnya karena masih bergantung pada sistem rumah sakit konvensional. Proses pengolahan data masih dilakukan dengan cara tradisional secara manual.

Sebagai penyedia layanan untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien dan mengerjakan pengelolaan data secara manual setiap hari menjadi sebuah tugas yang menantang. Jika situasi ini terus diabaikan, sangat mengancam kelangsungan pelayanan kepada pasien. Data antar divisi tidak terpadu dan setiap fasilitas kesehatan pasti memiliki beberapa bagian yang menangani berbagai keperluan (Ingrid Yolanda L. Pinto I dan Rina Listyowati, 2022).

Beragamnya urusan yang diurus oleh setiap bagian pasti membuat manajemen kesulitan dalam menggabungkan data. Data yang dimasukkan ke dalam manajemen harus disinkronkan dan terintegrasi agar efisien. Teknologi baru ini mampu meningkatkan efisiensi secara cepat dan optimal. Dengan adanya teknologi ini, proses produksi bisa berjalan lebih cepat dan lebih efisien sehingga meningkatkan hasil dalam jumlah yang optimal (Bonaraja Purba dkk, 2023).

Kejadian kehilangan data menimbulkan risiko yang serius bagi perusahaan. Risiko kehilangan data dapat meningkat karena berbagai prosedur rumit dan masih dilakukan secara manual. Dokumen-dokumen seperti rekam medis dan resep dokter memerlukan ruang penyimpanan yang luas dan waktu yang lama, sehingga menyebabkan kinerja yang tidak efektif dan efisien. Karena masih banyak dokumen yang berbasis paparan, laporan rumah sakit menjadi tidak fleksibel. Penyusunan laporan secara manual pasti menghambat pengalihan data dari satu bagian ke bagian lainnya. Akhirnya, itu juga berdampak buruk pada layanan itu sendiri (Ratih Pratiwi, 2022).

Oleh sebab itu kegiatan pelatihan bagi pegawai RS HNGV Timor Leste bertujuan utama meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam berbagai aspek manajemen birokrasi, informasi kesehatan dan layanan administrasi, peraturan hukum serta kegiatan operasional di firma hukum, serta kegiatan advokasi. Sekaligus mencakup topik-topik seperti etika hukum untuk profesional dan hukum medis. Salah satu tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan profesionalisme anggota Divisi Hukum di Rumah Sakit Nacional Guido Valadares (HNGV) dalam menjalankan tugas mereka dan meningkatkan standar pelayanan hukum yang disediakan di HNGV (PEMERINTAH KONSTITUSIONAL VII Timor Leste, 2020) .

Sistem informasi birokrasi di rumah sakit merupakan suatu tata kelola berbagai aktivitas di dalam rumah sakit. Seringkali, sistem ini melibatkan peraturan, langkah-langkah, dan struktur yang teratur untuk memastikan efektivitas dan ketaatan

terhadap kebijakan rumah sakit tersebut. Sistem informasi manajemen birokrasi juga dapat menolong pengelolaan rumah sakit dalam mengatur tenaga kerja, membuat keputusan, dan mencapai target yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, sistem informasi birokrasi pada manajemen rumah sakit dapat menjadi sarana yang efisien dalam mencapai kinerja yang terbaik di rumah sakit tersebut (Pratama Ilham Fahrul, 2023) .

Birokrasi pelayanan di rumah sakit merupakan kebutuhan yang tinggi di kalangan masyarakat, dan diharapkan bahwa pelayanan tersebut dapat memahami kebutuhan pasien yang mendapatkan pengobatan. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari tiga hal utama. Pertama, pelayanan tersebut harus dapat memahami serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedua, pelayanan tersebut harus ramah, tanggap, dan dapat diandalkan. Dan ketiga, pelayanan tersebut harus terus menerus melakukan perbaikan agar selalu lebih baik (Tilman, 2019).



Gambar 1. Alur Pelayanan RS

Jika ingin mendapatkan pengobatan, pasien diminta untuk melakukan pendaftaran di loket pendaftaran rumah sakit. Pendaftaran di rumah sakit bisa dilakukan dengan dua langkah, yaitu langsung ke rumah sakit atau secara online. Banyak juga yang masih menerapkan pendaftaran langsung, sementara yang lainnya lebih memilih untuk menerapkan pendaftaran secara online. Mendaftar secara online memiliki keunggulan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Tidak perlu mengunjungi rumah sakit dan mereka segera mendapat pemberitahuan mengenai jadwal antrian berobat.

Hanya orang-orang yang familier dengan teknologi yang dapat menikmati layanan ini. Syarat pendaftaran secara online biasanya terdiri dari dua hal, yaitu mendaftar maksimal satu hari sebelum kunjungan dan khusus untuk pasien yang telah terdaftar sebelumnya namun jika belum pernah, tidak dapat mendaftar secara online. Pendaftaran awal masih dapat dilakukan secara langsung di loket pendaftaran. Selain mendaftar secara daring, juga bisa mendaftar langsung di loket pendaftaran.

Layanan ini digunakan oleh individu yang kurang memahami teknologi dan pasien yang baru datang. Orang-orang yang kurang pengetahuan dan kemampuan dapat menghubungi keluarga atau tetangga saat ingin mendaftar untuk berobat.

Dengan mendaftar secara online dapat mengurangi pengeluaran waktu dan uang.

Contohnya, Syamsul datang ke rumah sakit Cepat Sehat sebagai pasien dan berobat sesuai jadwal dokter pada pukul 17. 00 WIB Syamsul berharap bisa masuk ke dalam lima besar antrian agar tidak perlu menunggu terlalu lama di rumah sakit. Maka Syamsul harus mengisi formulir pendaftaran secara online untuk memperoleh nomor antrian lebih cepat. Tanpa mendaftar online terlebih dahulu, kemungkinan besar kalah dengan orang-orang yang telah melakukannya.

Petugas di bagian pendaftaran harus memperkenalkan kepada masyarakat tentang manfaat dari menggunakan layanan pendaftaran secara online. Secara umum, rumah sakit biasanya menginformasikan cara pendaftaran secara online kepada publik melalui pemasangan tulisan di Aplikasi, media sosial, dan sarana komunikasi lainnya. Petugas loket harus aktif memperkenalkan tentang layanan pendaftaran online agar setiap pasien yang datang dapat memanfaatkannya dengan baik. Layanan kepada masyarakat yang tidak terampil dalam penggunaan teknologi, seperti dengan menyediakan layanan pendaftaran melalui telepon agar orang-orang yang tidak dapat mendaftar secara online melalui WhatsApp atau situs web tidak perlu mengunjungi rumah sakit untuk mendaftar.

Layanan rumah sakit sudah mencukupi kebutuhan masyarakat dan sudah dianggap memadai jika kebutuhan masyarakat terpenuhi. Agar dapat menanggapi hal tersebut, rumah sakit harus melakukan penelitian kepuasan pasien setelah mereka selesai melakukan perawatan. Dengan melakukan survei, rumah sakit dapat memahami kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam.

Semua petugas di rumah sakit perlu memberikan langkah yang efisien dan dapat dipercaya kepada pasien. Pelayanan dianggap ramah saat setiap staf rumah sakit dapat dengan sopan, ramah, tersenyum, dan penuh kasih melayani kebutuhan pasien seolah-olah mereka adalah anggota keluarga mereka sendiri. Sebagai contoh, pasien dan keluarganya disambut oleh petugas keamanan dan diberikan informasi awal mengenai proses pendaftaran untuk mendapatkan perawatan medis.

Pelayanan dianggap efisien ketika memahami kebutuhan masyarakat. Tidak semuanya yang berjalan dengan cepat itu baik, terkadang dalam pelayanan medis kita menemui dokter yang terlalu tergesa-gesa akibatnya pasien tidak memiliki waktu yang cukup untuk berkonsultasi dengan dokter. Sebagai seorang profesional medis, penting bagi dokter untuk memperhatikan pelayanan yang bersahabat sebagai hal pertama. Dengan demikian dokter dapat memberikan penanganan dengan cepat dan sesuai dengan kondisi kesehatan pasien (Ramaiah Itumalla, 2019) .

Tanda lainnya adalah ketika staff di rumah sakit dapat menjalankan tugas mereka dengan efisien. Contohnya, apoteker di rumah sakit harus melakukan pengecekan yang teliti ketika menyiapkan obat dan juga memberikan petunjuk mengenai cara penggunaan obat kepada pasien. Apoteker harus cepat dalam proses pengepakan obat karena banyak pasien menghabiskan waktu lebih lama menunggu obat daripada berkonsultasi dengan dokter.

Untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan publik. Hal yang perlu dilakukan adalah melayani masyarakat dengan sopan dan efisien. Namun, itu tidaklah mencukupi, karena diperlukan motivasi untuk terus-menerus melakukan perbaikan. Perbaikan yang terus-menerus ini sama halnya dengan peninjauan. Menilai layanan yang telah diberikan, merapikan layanan yang sudah baik mencakup pengumpulan data dari survei yang dilakukan setelah pasien menerima perawatan medis. Perbaikan dilakukan survei dan disesuaikan dengan kebutuhan individu pada tahap awal. Perbaikan di sini difokuskan lebih pada kebutuhan masyarakat daripada sudut pandang individual.

Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah harus menyediakan layanan yang optimal bagi masyarakat, terutama dalam proses pendaftaran, konsultasi dengan dokter, hingga proses penyerahan obat kepada pasien. Pentingnya memberikan pelayanan sebaik ketika menginap di hotel mewah. Saat menginap di hotel bintang lima, merasakan pelayanan yang luar biasa. Rumah sakit seharusnya mengadopsi standar pelayanan yang sama dengan hotel bintang lima.

Dengan adanya hal tersebut, layanan yang tersedia di Indonesia bukan hanya untuk mereka yang berkecukupan saja tetapi juga untuk semua kalangan masyarakat. Namun, setiap anggota masyarakat harus menerima layanan yang optimal. Pengunjung dari segala lapisan masyarakat datang ke RSUD, sebuah rumah sakit yang memberikan pelayanan terbaik. RSUD menjadi contoh pelayanan yang baik tanpa terkecuali.

Monitoring Dan Evaluasi

Tujuan Monitoring dan Evaluasi Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan (Abdul, 2023). Tujuan monitoring dan evaluasi adalah:

1. Mendapatkan informasi terkait pelaksanaan program pelatihan kegiatan peningkatan kompetensi lainnya bidang kesehatan.

2. Mengetahui capaian hasil pelatihan kegiatan tersebut.

3. Mengidentifikasi dan menginventarisasi permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelatihannya.

4. Merumuskan rekomendasi perbaikan sebagai masukan pada perencanaan pelatihan pada tahun - tahun berikutnya.

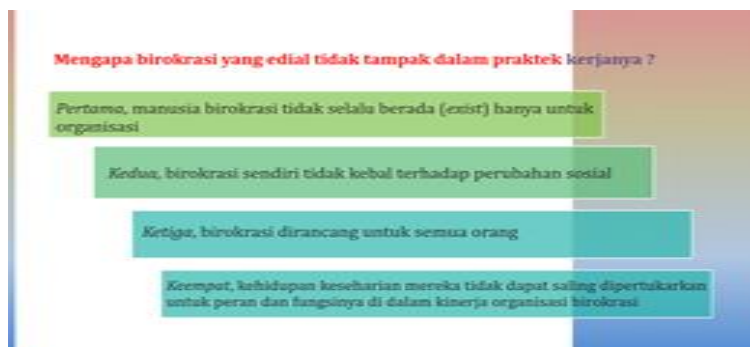
Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Monitoring dan evaluasi pelatihan dan atau kegiatan peningkatan kompetensi lainnya bidang kesehatan dilaksanakan untuk menilai kesesuaian antara kebutuhan kompetensi dengan standar kompetensi jabatan dan pengembangan karir. Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan kunjungan lapangan, audiensi, supervisi dan kegiatan lain.

Monev dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan oleh masing-masing instansi. Bidang kesehatan dievaluasi sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan setelah selesai mengikuti pelatihan atau kegiatan pengembangan keterampilan (Ratih Pratiwi, 2022). Penyelenggaraan peningkatan kompetensi di bidang kesehatan dievaluasi oleh pemerintah pusat maupun penyelenggara pelatihan kesehatan. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan perencanaan kegiatan selanjutnya.

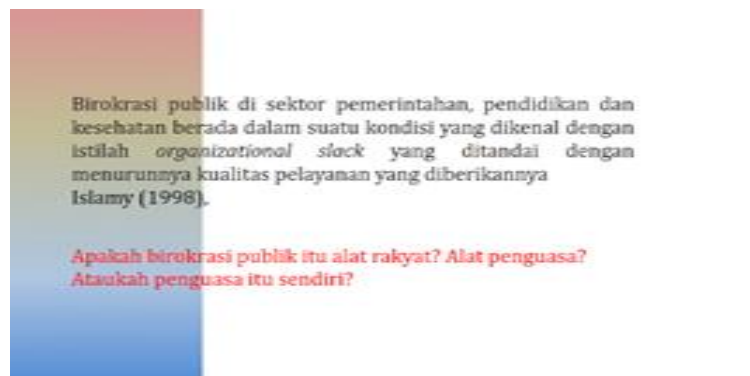
Pada sesi sharing dan diskusi serta tanya jawab, para peserta antusias banyak bertanya kepada narasumber. Jawaban dari narasumber dapat dirangkumkan sebagai berikut, bahwa birokrasi memberikan dampak positif dan dapat dijelaskan sebagai birokrasi yang sah secara hukum dan beroperasi dengan efisiensi dan hasil yang optimal. Birokrasi muncul karena adanya kebutuhan untuk menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat, guna melaksanakan kebijakan-kebijakan negara. Birokrasi memiliki kepentingan yang sama pentingnya bagi negara dan juga masyarakat. Kepemimpinan yang kokoh dalam memenuhi komitmen pelayanan kepada masyarakat dan inovasi dalam sistem administrasi publik sangatlah penting.



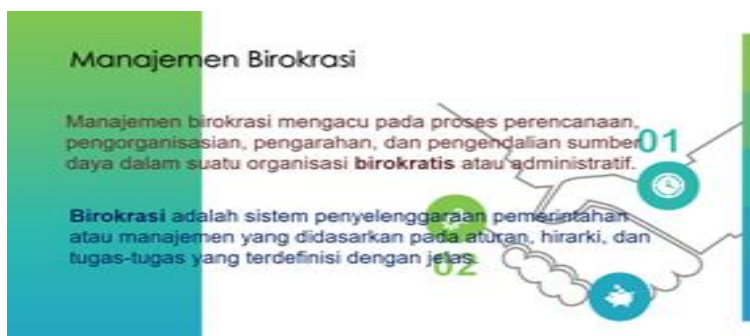
Gambar 2. Materi tentang Fenomena Birokrasi



Gambar 3. Materi tentang sebab birokrasi yang ideal tidak tampak dalam praktek kerja

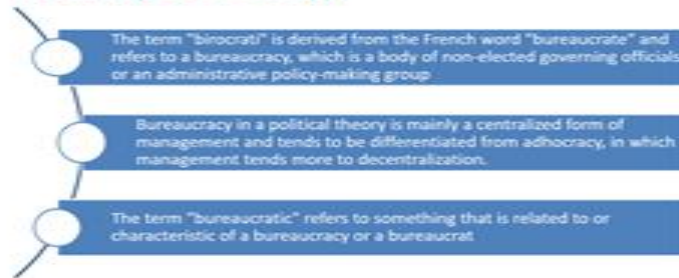


Gambar 4. Materi tentang pengertian birokrasi publik



Gambar 5. Materi tentang Definisi umum tentang manajemen birokrasi

Birokrasi (Bureaucracy)



Gambar 6. Materi tentang teori birokrasi



Gambar 7. Materi tentang prinsip dan aspek manajemen birokrasi

Strategi Birokrasi

— Birokrasi perlu melakukan perubahan sikap dan perilaku antara lain :

- (a) birokrasi harus lebih mengutamakan saat penyelesaian tugas;
- (b) birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien;
- (c) birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya;
- (d) birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dari pada sebagai agen pembatasan dan pembangunan;
- (e) birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (rigid) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistik, inovatif, fleksibel dan responsif.

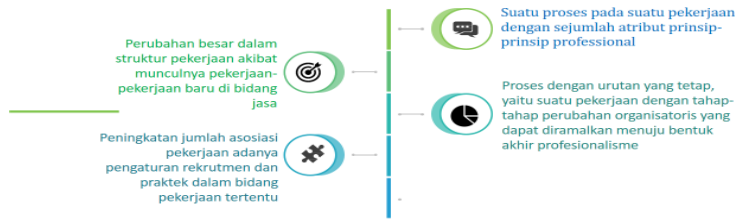
Gambar 8. Materi tentang strategi birokrasi

Budaya organisasi birokrasi



Gambar 9. Materi tentang budaya organisasi birokrasi

Sudut pandang profesional dan profesionalisasi



Gambar 10. Materi tentang sudut pandang profesional dan profesionalisasi

STRATEGI PENDEKATAN

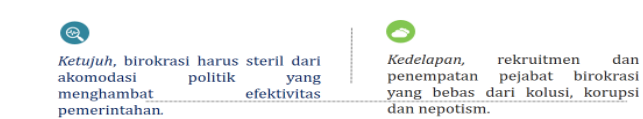
Strategi manajemen birokrasi profesional dalam pelayanan publik



Gambar 11. Materi tentang strategi pendekatan

STRATEGI PENDEKATAN

Strategi manajemen birokrasi profesional dalam pelayanan publik



Gambar 12. Lanjutan materi sebelumnya

Pendekatan Manajemen profesional pada sektor publik

Para pakar dengan manajemen profesional :

Managerialism, Pollitt (1990),

New public management, Hood (1991),

Market-based public administration, Lan dan Rosenbloom (1992), dan

Entrepreneurial government/reinventing Government, Osborn dan Gaebler (1992).



Gambar 13. Materi tentang pendekatan manajemen profesional



Gambar 14. Tahap introduction pada saat pelatihan pengelolaan SDM RS (HNGV) Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste



Gambar 15. Classmeeting tentang manajemen birokrasi SDM RS (HNGV) Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste



Gambar 16. Tahap pendampingan teknis dan arahan bagi pegawai saat konsul tentang pengelolaan SDM RS (HNGV) Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste



Gambar 17. Antusias para pegawai berperan aktif dalam diskusi kelompok mengenai pengelolaan SDM RS (HNGV) Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste

Simpulan dan Saran

Manajemen birokrasi yang profesional dapat menjadi solusi untuk menangani penurunan kualitas pelayanan publik di sejumlah negara. Mengubah fokus pandang dan pola pikir birokrasi terhadap konsep pelayanan. Kebijakan publik yang lebih fokus pada kepentingan masyarakat dan pelayanan masyarakat daripada kepentingan kelompok penguasa atau elit. Pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat harus bekerjasama secara sinergis.

Adanya regulasi lokal yang dapat mengatur standar minimal layanan publik dan konsekuensi yang dikenakan. Adanya sistem pengawasan terkait dengan pelayanan publik antara petugas administrasi dan penduduk yang menerima pelayanan. Kepemimpinan yang kuat adalah kunci dalam memastikan komitmen terhadap pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Terkait dengan perubahan dalam domain administrasi publik. Peningkatan upaya untuk memberdayakan masyarakat secara konsisten dan dengan pendekatan yang demokratis.

Program pelatihan SDM yang diselenggarakan sangat membantu dan bermanfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja para pegawai dan mewujudkan pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh RS HNGV Timor Leste. Perlu adanya keberlanjutan dari program pelatihan yang sudah dilaksanakan, minimal 1 tahun 2 kali.

Rekomendasi untuk kegiatan berikutnya, keberadaan SDM yang kompeten dan sistem yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan industri rumah sakit. Melihat pentingnya faktor tersebut, perlu adanya metode proses penyusunan kompetensi serta manajemen kompetensi yang efektif. Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Daftar Rujukan

- Abdul. (2023). Tugas Monitoring Dan Evaluasi. *UIN Sunan Kalijaga*. https://www.researchgate.net/publication/368837518_Tugas_monitoring_dan_evaluasi
- Agus Afandi, Nabiela Laily, Noor Wahyudi, M. H. U., Ridwan Andi Kambau, Siti Aisyah Rahman, M. S., Jamilah, Nurhira Abdul Kadir, Syahrini Junaid, Serliah Nur, R. D. A., & Parmitasari, Nurdiyanah, Jarot Wahyudi, M. W. (2022). *Metodologi Pengabdian Masyarakat*. Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. <https://pendispress.kemenag.go.id/index.php/ppress/catalog/download/19/16/74-1?inline=1>
- Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, K. K. R. (2019). *Indonesia – Timor Leste Sepakat Perkuat Kerjasama Penanganan Kesehatan di Perbatasan*. <https://www.kemkes.go.id/eng/rilis-kesehatan/indonesia-timor-leste-sepakat-perkuat-kerjasama-penanganan-kesehatan-perbatasan>
- Bonaraja Purba, Danang Satrio, Muhammad Fadhil, Sunday Ade Sitorus, Sri Marti Pramudena, Riski Elita Rosihana, Dina Hastalona, Fery Agus Romadhon, Idah Kusuma Dewi, Rina Ekawati, Agustian Budi Prasetya, A. H. (2023a). *Prinsip Dasar Manajemen: Konsep dan Penerapan*. <https://kitamenulis.id/2023/11/30/prinsip-dasar-manajemen-konsep-dan-penerapan/>
- Bonaraja Purba, Danang Satrio, Muhammad Fadhil, Sunday Ade Sitorus, Sri Marti Pramudena, Riski Elita Rosihana, Dina Hastalona, Fery Agus Romadhon, Idah Kusuma Dewi, Rina Ekawati, Agustian Budi Prasetya, A. H. (2023b). *Prinsip Dasar Manajemen: Konsep*

- Dan Penerapan.*
- Domingos Soares. (2018). Pengaruh Motivasi, Komitmen dan Reward Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. *Journal of Economics and Management Volume 19, No. 2(Juni 2018):664-676.* https://www.researchgate.net/publication/360186977_Pengaruh_Motivasi_Komitmen_dan_Reward_Pegawai_Terhadap_Efektivitas_Kerja_Pegawai_Rumah_Sakit_Nasional_Guido_Valadares_Dili_Timor_Leste
- Handoko. (2019). Blended Learning : Konsep dan Penerapannya. *LPTIK Universitas Andalas.* https://www.researchgate.net/publication/332112728_Blended_Learning_Konsep_dan_Penerapannya
- Inggrid Yolanda L. Pinto I dan Rina Listiyowati. (2022). ANALISIS SISTEM PENYELENGGARAAN REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT NASIONAL GUIDO VALADARES, DILI TIMOR-LESTE. *Jurnal Harian Regional.* <https://jurnal.harianregional.com/ach/full-95403>
- MenKes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 tahun 2020 Tentang Fasilitas Kesehatan Umum.* https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/P_MK_No_3_Th_2020_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf
- Menteri Kesehatan RI. (2022). *ORGANISASI DAN TATA KERJA RUMAH SAKIT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN.* https://yankes.kemkes.go.id/unduhuan/fileunduhuan_1664865699_505232.pdf
- Mishbahuddin Badarali. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* https://www.researchgate.net/publication/346916010_Meningkatkan_Manajemen_Pelayanan_Kesehatan_Rumah_Sakit
- PEMERINTAH KONSTITUSIONAL VII Timor Leste. (2020). *Rencana Pemulihan Ekonomi.* https://timor-leste.gov.tl/wp-content/uploads/2020/10/IND-PRE_screen.pdf
- Pemerintah RI. (2009). *UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit di Republik Indonesia.* <https://ppid.rsmoewardi.com/index.php/undang-undang/uu-no-44-tahun-2009-tentang-rumah-sakit/>
- Portal Hukum dan Peraturan Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Pasien.* <https://paralegal.id/pengertian/pasien/>
- Pratama Ilham Fahrul. (2023). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi. *COMSERVA Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat.* <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1044>
- Ramaiah Itumalla. (2019). Service Excellence in Healthcare: The Role of Customer Service in Hospitals. *Conference: 3rd Saudi Society for Health Administration International Conference 13-14 Nov 2018 Riyadh.* <https://doi.org/9> DOI:10.13140/RG.2.2.34724.81287
- Ratih Pratiwi. (2022). International Human Resource Training Program In Hospital Management. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia.* <https://abdidas.org/index.php/abdidas/article/view/572>
- Rizky Aisyah. (2022). Pembelajaran Klasikal Menurut Ahli & Langkah Metode Pembelajaran Klasik. *Tribunnews.* <https://medan.tribunnews.com/2022/12/19/materi-belajar-pengertian-pembelajaran-klasikal-menurut-ahli-langkah-metode-pembelajaran-klasik>
- Tilman, R. J. D. J. A. (2019). KINERJA PERAWAT DALAM MELAKSANAKAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG UGD RUMAH SAKIT NASIONAL GUIDO VALADARES DILI, TIMOR-LESTE. *Jurnal Sahabat Keperawatan 1(01):28-401(01):28-40.* <https://doi.org/10.32938/jsk.v1i01.88>
- Wikipedia. (2023). *Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Timor Leste.* https://en-m-wikipedia-org.translate.google/wiki/Guido_Valadares_Nasional_Hospital?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc