



**MODUL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
(KMA 351)**

**MODUL 11
PENGAWASAN DAN PELAPORAN**

DISUSUN OLEH
Drs. MULYO WIHARTO, MM, MHA

Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2019

PROSES PENGAWASAN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

- a. Menyebutkan pengertian, prinsip-prinsip dan ciri-ciri pengawasan.
- b. Mengidentifikasi proses, tujuan dan sasaran pengawasan.
- c. Membedakan teknik pengawasan menurut jenis-jenis pengawasan

B. Uraian dan Contoh

a. Pengertian

Pengawasan (*controlling*) adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian). Pengawasan (*controlling*) dapat diartikan juga dengan menentukan apa yang telah dicapai, menilai hasil pekerjaan dan bila perlu mengadakan tindakan koreksi (pembetulan-pembetulan) sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana (George R. Terry).

Pengawasan dapat dilaksanakan dengan baik jika didasarkan atas prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Ada rencana sebagai alat ukur atau standar pekerjaan yang dilaksanakan. Standar tersebut berfungsi sebagai petunjuk untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan pekerjaan yang telah dilakukan. Supaya dapat menjadi alat ukur yang efektif, rencana yang dibuat sebaiknya disusun secara terperinci dan sedapat mungkin diberikan kuantifikasi baik dalam bentuk jumlah ataupun prosentase.
- b. Ada pemberian instruksi yang jelas. Instruksi ini berfungsi sebagai standar apakah bawahan melaksanakan pekerjaan dengan baik atau melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang disampaikan atau tidak? Instruksi juga diberikan agar dapat mengukur efektivitas atau pencapaian tujuan pekerjaan, apakah efektif atau tidak?

b. Tujuan dan Sasaran Pengawasan

Pengawasan dilakukan melalui serangkaian langkah-langkah atau proses kegiatan sebagai berikut :

- a. Menetapkan standar berupa ukuran yang berbentuk fisik, kuantitas produk, kualitas produk, waktu, kegiatan, keuangan dan sebagainya.
- b. Melakukan penilaian dengan membandingkan hasil pelaksanaan pekerjaan dengan standar atau rencana yang telah disusun. Hasil pekerjaan dapat diketahui dari laporan lisan atau tulisan, melakukan inspeksi atau mengangkat pengawas khusus sebagai kepanjangan tangan fungsi pemimpin.
- c. Mengadakan perbaikan setelah menganalisis sebab terjadinya perbedaan hasil dan standar, meliputi faktor produksi, pemasaran, keuangan, kemampuan personal, dan sebagainya.

Pengawasan tidak bertujuan negatif, misalnya untuk mencari-cari kesalahan orang lain. Tujuan pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Pengawasan juga bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Pengawasan bertujuan untuk mengetahui kelemahan atau kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaan agar dapat dipelakukan perbaikan.

Pengawasan yang efektif mempunyai sasaran yang jelas. Sasaran pengawasan bukan hanya menyangkut orang, tetapi juga aktivitasnya, antara lain :

- a. Pelaksanaan tugas sesuai pola yang telah digariskan dalam rencana
- b. Struktur dan hirarki organisasi sesuai pola yang telah digariskan dalam rencana
- c. Pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dengan pertimbangan obyektif dan rasional
- d. Penempatan orang sesuai dengan keahlian, pendidikan dan pengalaman
- e. Penggunaan alat diusahakan sehemat mungkin
- f. Sistem dan prosedur kerja tidak menyimpang dari kebijakan
- g. Tidak ada penyelewengan kekuasaan, kedudukan dan keuangan

c. Teknik Pengawasan

Pengawasan dapat dilakukan terhadap berbagai jenis, baik obyek, subyek maupun waktu pelaksanaannya. Jenis-jenis pengawasan. Pengawasan berdasarkan obyek terdiri dari :

- a. Produksi : Pengawasan terhadap produksi dapat dilakukan pada kuantitas dan kualitas.
- b. Waktu : Pengawasan terhadap ketepatan proses produksi
- c. Manusia : Pengawasan terhadap pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakannya.
- d. Keuangan : Pengawasan dilakukan pada pos pengeluarannya.

Pengawasan berdasarkan subyek terdiri dari pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan internal adalah pengawasan yang bersifat vertikal dan formal dari atasan kepada bawahan. Pengawasan eksternal adalah pengawasan yang bersifat social dan informal dari luar organisasi. Pengawasan berdasarkan waktu terdiri dari pengawasan preventif dan represif. Pengawasan preventif adalah pengawasan sebelum terjadi penyimpangan, sedangkan pengawasan represif adalah pengawasan setelah terjadi penyimpangan.

Teknik pengawasan dapat dilakukan secara langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung dapat dilakukan dengan inspeksi langsung baik dengan cara *on the spot observation* ataupun *on the spot report*. Dengan pengawasan langsung akan cepat melihat kesulitan namun tak ada waktu, oleh karena itu hendaknya dipilih unit yang bermasalah, dilakukan secara mendadak. Dalam pengawasan langsung bawahan merasa diawasi secara ketat, oleh karena itu harus mengedepankan bimbingan.

Pengawasan tak langsung dilakukan dalam bentuk pembuatan laporan, baik laoran lisan ataupun laporan secara tertulis. Pengawasan dalam bentuk laporan mempunyai umpan balik yang bersifat nyata, namun sulit membedakan kenyataan dengan pendapat. Untuk menanggulangnya, maka mintalah laporan berupa data dan bukan berupa kesimpulan. Pengawasan dalam bentuk laporan juga mempunyai kecenderungan untuk melaporkan hal-hal yang positif-positif saja. Oleh karena itu pengawasan tidak langsung sebaiknya dikombinasikan dengan melakukan inspeksi.

Pengawasan yang baik bersifat preventif yaitu mencegah timbulnya penyimpangan. Mencegah lebih baik dari pada meanggulangnya setelah timbul

penyimpanan. Pengawasan yang baik diarahkan untuk masa mendatang sehingga ditekankan pada perbaikan. Pengawasan yang baik bersifat *fact finding* dengan menemukan fakta tentang pelaksanaan dan dilaksanakan secara efisien. Pengawasan yang baik bersifat membimbing dengan menemukan berbagai kesalahan yang terjadi untuk dilakukan tindakan koreksi. Pengawasan bukan untuk mencari siapa yang salah untuk dihukum. Pengawasan yang baik bukan sekedar ada tetapi harus mempermudah pencapaian tujuan dan menjadi alat efisiensi.

C. Latihan

1. Sebutkan pengertian, prinsip-prinsip dan ciri-ciri pengawasan !
2. Uraikan proses, tujuan dan sasaran pengawasan !.
3. Apakah teknik pengawasan sesuai dengan jenis-jenis pengawasan ?

D. Kunci Jawaban

1. Pengawasan (*controlling*) adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan dapat dilaksanakan dengan baik jika ada rencana sebagai alat ukur atau standar pekerjaan yang dilaksanakan dan ada pemberian instruksi yang jelas sebagai standar apakah bawahan melaksanakan pekerjaan dengan baik.
2. Proses pengawasan dilakukan dengan menetapkan standar berupa ukuran-ukuran tertentu, melakukan penilaian dengan membandingkan hasil pelaksanaan pekerjaan dengan standar atau rencana yang telah disusun dan mengadakan perbaikan setelah menganalisis sebab terjadinya masalah. Pengawasan bertujuan mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi mengetahui kelemahan untuk diperbaiki. Sasaran pengawasan, antara lain pelaksanaan tugas, struktur dan hirarki organisasi sesuai pola, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab, penempatan orang dan sebagainya.
3. Pengawasan berdasarkan obyek terdiri dari produksi, waktu, manusia, keuangan, dan sebagainya. Pengawasan berdasarkan subyek terdiri dari pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan berdasarkan waktu terdiri dari pengawasan

preventif dan represif. Pengawasan preventif adalah pengawasan sebelum terjadi penyimpangan, sedangkan pengawasan represif adalah pengawasan setelah terjadi penyimpangan.



PROSES PELAPORAN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Melakukan pencatatan dan pengklasifikasian data untuk pelaporan
2. Melakukan penyusunan dan penghitungan data untuk pelaporan
3. Menguraikan pemanfaatan data untuk pelaporan.

B. Uraian dan Contoh

1. Pencatatan Data

Proses pelaporan dimulai dengan melakukan pencatatan (*recording*) data yang telah dikumpulkan. Kegiatan pencatatan (*recording*) data dilakukan pada dokumen dasar atau formulir dibuat pada formulir sudah disiapkan sebelumnya. Untuk pencatatan data pasien baru dilakukan pada formulir untuk pasien baru. Pencatatan data melalui komputer dapat dilakukan dengan meng-input data melalui aplikasi atau menggunakan perangkat lunak.

Data yang telah didapatkan, dikumpulkan dan dicatat dimasukkan oleh pemakai atau pengguna pada perangkat input (*input device*). Data yang diinput tersebut diolah atau diproses dengan perangkat proses (*process device*). Proses pengolahan data tersebut akan menghasilkan informasi dengan menggunakan perangkat keluaran (*output device*).

Contoh pencatatan data nama pasien pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit XXX Jakarta :

- 1) Sugiyanto
- 2) Adi Putra
- 3) Tantri Yanuar
- 4) Nofi Erni
- 5) Iphov Keumala
- 6) Putri Handayani
- 7) Dudung Angkasa
- 8) Antia

- 9) Hosizah
- 10) Laela Indawati
- 11) Titta Noviyanti
- 12) Wasis Susetyo
- 13) Nur Hayani
- 14) Euis Heryati
- 15) Erman Anom
- 16) Syahmirza Indra
- 17) Wahyuddin
- 18) Sulis Maryanti
- 19) Yuli Azmi
- 20) Malabay
- 21) Indri Noor Hapsasi
- 22) Ahmad Fuad
- 23) Salman Maulana
- 24) Ainur Rasyid
- 25) Rika Mutiara

2. Pengklasifikasian Data

Setelah penghimpunan dan pencatatan data, maka selanjutnya dilakukan pengklasifikasian (*classificating*) data dengan memberikan identitas. Proses identifikasi tersebut dapat dilakukan untuk suatu kelompok tertentu atau beberapa kelompok dari data tersebut sehingga merupakan karakteristik dari data yang bersangkutan.

Contoh pengklasifikasian nama pasien pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit XXX menjadi 3 kelompok, yaitu kelompok A, kelompok B dan kelompok C seperti terlihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Pengklasifikasian Data (*Classificating*)

NAMA	KLASIFIKASI
Sugiyanto	B
Adi Putra	C
Tantri Yanuar	B

Nofi Erni	B
Iphov Keumala	B
Putri Handayani	C
Dudung Angkasa	B
Antia	A
Hosizah	C
Laela Indawati	A
Titta Noviyanti	B
Wasis Susetyo	B
Nur Hayani	C
Euis Heryati	A
Erman Anom	B
Syahmirza Indra	A
Wahyuddin	C
Sulis Maryanti	B
Yuli Azmi	A
Malabay	A
Indri Noor Hapsasi	B
Ahmad Fuad	C
Salman Maulana	A
Ainur Rasyid	A
Rika Mutiara	C

3. Penyusunan Data

Setelah diberikan identitas, maka data tersebut perlu dilakukan penyusunan (*sorting*), diatur atau disusun sedemikian rupa, misalnya dengan mengurutkan kode klasifikasinya berdasarkan nama, tanggal, atau klasifikasi-klasifikasi lainnya. Dalam contoh di bawah ini, penyusunan data dilakukan berdasarkan pengelompokan nama-nama dalam klasifikasi A, B dan C seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Penyusunan Data (*Sorting*)

Antia	A
Laela Indawati	A
Euis Heryati	A
Syahmirza Indra	A
Yuli Azmi	A
Malabay	A
Salman Maulana	A
Ainur Rasyid	A
Sugiyanto	B
Tantri Yanuar	B
Nofi Erni	B
Iphov Keumala	B
Dudung Angkasa	B
Titta Noviyanti	B
Wasis Susetyo	B
Erman Anom	B
Sulis Maryanti	B
Indri Noor Hapsari	B
Adi Putra	C
Putri Handayani	C
Hosizah	C
Nur Hayani	C
Wahyuddin	C
Ahmad Fuad	C
Rika Mutiara	C

4. Perhitungan Data

Setelah data disusun, maka data dihitung atau dikalkulasi dengan melaksanakan perhitungan (*calculating*) terhadap data yang sudah diklasifikasikan. Perhitungan dilakukan dengan menerakan jumlah setiap klasifikasi berikut prosentasenya seperti contoh tabel berikut ini.

Tabel 3. Perhitungan (*Calculating*)

KLASIFIKASI	JUMLAH	PROSENTASE
A	8	32
B	10	40
C	7	28
Jumlah	25	100

5. Pemanfaatan Laporan

Data yang dicatat, diklasifikasi, disusun dan dihitung dilakukan analisis sehingga dihasilkan informasi dengan cara melakukan penyimpulan. Penyimpulan dilakukan untuk pembuatan atau penyusunan laporan (*summarizing*) sesuai dengan keinginan pemakai informasi.

Informasi yang dihasilkan disimpan (*storing*) ke dalam file untuk keperluan atau referensi yang akan datang. Media penyimpanan disesuaikan dengan metode dan peralatan yang dipakai dalam sistem pengolahan data, seperti disk, kartu, dokumen atau disimpan di dunia maya.

Pencarian data dan informasi (*retrieving*) mudah dilakukan bila pengolahan data dan penyimpanannya menggunakan komputer. Komunikasi (*communicating*) diperlukan dalam proses pengolahan data menjadi informasi sampai informasi tersebut dapat dipakai oleh user atau pengguna.

Penggandaan (*reproducing*) adalah proses, cara atau perbuatan menggandakan dengan fotocopy, *disk* maupun *magnetic tape*. Penggandaan data adalah perbuatan menggandakan atau memperbanyak data sesuai dengan kebutuhan dengan alat pengganda. Penggandaan data bertujuan untuk pengamanan apabila data hilang atau rusak.

Pendistribusian (*distributing*) data dan informasi dapat dilakukan bila sudah digandakan. Penggandaan dapat dilakukan melalui media penyimpanan seperti *compact disk (CD)*, *digital video disk (DVD)*, cetakan dan sebagainya. Hasil penggandaan data dan informasi ini dibagikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai penunjang pekerjaan.

C. Latihan

1. Bagaimanakah cara melakukan pencatatan dan pengklasifikasian data untuk pelaporan ?
2. Bagaimanakah cara melakukan penyusunan dan penghitungan data untuk pelaporan?
3. Jelaskan proses pemanfaatan data untuk pelaporan !.

D. Kunci Jawaban

1. Kegiatan pencatatan (*recording*) data dilakukan pada dokumen dasar atau formulir yang sudah disiapkan sebelumnya. Pencatatan data melalui komputer dapat dilakukan dengan meng-input data melalui aplikasi. Pengklasifikasian (*classificating*) data dilakukan dengan memberikan identitas berupa kelompok atau beberapa kelompok yang merupakan karakteristik datanya.
2. Penyusunan (*sorting*) data dilakukan dengan mengurutkan kode klasifikasinya berdasarkan identitas tersebut. Setelah disusun, maka dilakukan perhitungan (*calculating*) dengan menerakan jumlah dan prosentasenya. Setelah dilakukan analisis diperoleh penyimpulan untuk penyusunan laporan (*summarizing*)
3. Laporan yang dihasilkan disimpan (*storing*) sesuai dengan metode dan peralatan yang dipakai dalam sistem pengolahan data. Pencarian (*retrieving*) laporan mudah dilakukan bila menggunakan komputer. Penggandaan (*reproducing*) laporan dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Pendistribusian (*distributing*) laporan dilakukan melalui media seperti *CD*, *DVD*, cetakan dan sebagainya.

E. Daftar Pustaka

1. Siagian, Sondang P., Filsafat Administrasi, (Jakarta : Gunung Agung, 2006)
2. Wijono, Djoko, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, (Jakata : Airlangga University Press, 2000)
3. <http://jr.si.telkomuniversity.ac.id/JRSI/article/view/201> diakses pada tanggal 25 November 2019.