



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

**MODUL 1  
PENGANTAR MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN**

Universitas  
**Esa Unggul**  
DISUSUN OLEH  
Drs. MULYO WIHARTO, MM, MHA

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
2019**

## PENGANTAR

### A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menguraikan visi dan misi Universitas Esa Unggul
2. Merinci topik-topik perkuliahan Manajemen Pelayanan Kesehatan
3. Mengidentifikasi buku referensi serta komponen dan proporsi penilaian mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan

### B. Uraian dan Contoh

#### 1. Visi dan Misi

Universitas Esa Unggul mempunyai visi menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas, kreatifitas dan kewirausahaan, yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Universitas Esa Unggul menetapkan misi-misi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu dan relevan
- b. Menciptakan suasana akademik yang kondusif
- c. Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan

#### 2. Topik Perkuliahan

Manajemen Pelayanan Kesehatan membahas manajemen dalam sebuah pelayanan di bidang kesehatan. Manajemen pelayanan kesehatan dilakukan melalui seperangkat langkah-langkah yang diawali dengan kegiatan perencanaan dalam pelayanan kesehatan, kemudian dilanjutkan dengan pengorganisasian atau penentuan program pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas dan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit, termasuk pengembangan pelayanan, strategi pelayanan dan budaya pelayanan dibahas dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan. Teknik

penggerakkan dan pengawasan yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan juga turut melengkapinya.

Manajemen pelayanan kesehatan juga mengupas tentang teknik penggerakkan dalam bentuk kepemimpinan yang diperlukan untuk pelanggan internal maupun untuk pelanggan eksternal. Untuk pengawasan pelayanan kesehatan dibahas pula pengukuran dan evaluasi pelayanan guna mengetahui kepuasan pelanggannya.

Topik mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan terbagi menjadi 2 bagian, yakni bagian ke-1 terdiri dari topik-topik yang dibahas sebelum ujian tengah semester (UTS) dan topik-topik yang dibahas setelah UTS atau sebelum ujian akhir semester (UAS).

Topik-topik perkuliahan yang akan dibahas sebelum UTS adalah :

- a. Topik 1 – Pengantar
- b. Topik 2 – Perencanaan pelayanan
- c. Topik 3 – Program pelayanan
- d. Topik 4 – Kepemimpinan internal
- e. Topik 5 – Kepemimpinan eksternal
- f. Topik 6 – Pelayanan Puskesmas
- g. Topik 7 – Pelayanan Rumah Sakit

Adapun untuk topik-topik perkuliahan yang akan dibahas sebelum UAS adalah :

- a. Topik 08 – Pengembangan pelayanan
- b. Topik 09 – Strategi pelayanan
- c. Topik 10 – Budaya pelayanan
- d. Topik 11 – Pengawasan pelayanan
- e. Topik 12 – Mengukur pelayanan
- f. Topik 13 – Evaluasi pelayanan
- g. Topik 14 – Kepuasan pelanggan

### **3. Buku Referensi dan Komponen Penilaian**

Mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan memiliki tujuan perkuliahan yang harus diwujudkan dalam satu semester perkuliahan. Adapun tujuan perkuliahan yang dimaksud adalah :

Setelah selesai pembelajaran diharapkan mahasiswa mampu :

- a. Menjelaskan pengertian manajemen pelayanan kesehatan
- b. Perencanaan pelayanan
- c. Program pelayanan
- d. Kepemimpinan internal
- e. Kepemimpinan eksternal
- f. Pelayanan Puskesmas
- g. Pelayanan Rumah Sakit
- h. Pengembangan pelayanan
- i. Strategi pelayanan
- j. Budaya pelayanan
- k. Pengawasan pelayanan
- l. Mengukur pelayanan
- m. Evaluasi pelayanan
- n. Kepuasan pelanggan

Untuk mencapai tujuan tersebut, mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan menggunakan berbagai buku referensi tentang manajemen dan pelayanan. Ada beberapa buku yang direkomendasikan untuk dipelajari, yakni :

- a. Manajemen Pelayanan Kesehatan karangan Fais Satrianegara
- b. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan karangan S. Buchbinder dan Nancy Hank
- c. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan karangan Djoko Wijono

Untuk penilaian akhir, komponen nilai yang digunakan terdiri dari kehadiran, UTS, UAS dan penugasan. Dalam kuliah *online* komponen penugasan ditambah dengan kuis, sedangkan komponen kehadiran tidak diperhitungkan karena ditekankan pada aspek aktivitas di *website*. Adapun proporsi penilaiannya sebagai berikut :

- a. UTS = 30 %
- b. UAS = 30 %
- c. Kuis = 20 %
- d. Tugas = 20 %

### **C. Latihan**

- a. Sebutkan visi Universitas Esa Unggul !
- b. Jelaskan topik-topik utama perkuliahan mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan !
- c. Sebutkan salah satu buku yang digunakan dalam perkuliahan Manajemen Pelayanan Kesehatan !
- d. Apakah komponen yang digunakan dalam penilaian kuliah online mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan ?

### **D. Kunci Jawaban**

- a. Visi Universitas Esa Unggul adalah menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas, kreatifitas dan kewirausahaan, yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
- b. Topik perkuliahan Filsafat Ilmu terdiri dari perencanaan, pengeorganisasian (pemrograman), penggerakkan (peimnpinan) dan pengawasan (controlling)
- c. Buku refererensi yang digunakan dalam perkulaiahn ini adalah Manajemen Pelayanan Kesehatan karangan Fais Satrianegara
- d. Komponen penilaian mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan adalah UTS, UAS, kuis dan Tugas.

## MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN

### A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menyebutkan pengertian manajemen dengan benar.
2. Menguraikan pengertian pelayanan dengan benar.
3. Mendefinisikan hakekat kesehatan dengan benar.

### B. Uraian dan Contoh

#### 1. Pengertian Manajemen

Menurut Prof. Dr. Sondang P. Siagian, manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil melalui kegiatan orang lain dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan menurut S. Prajudi Atmosudirjo, manajemen adalah menyelesaikan segala sesuatu dengan dan melalui suatu team. Pengertian ini sama dengan pengertian administrasi menurut George R. Terry, yakni upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mempergunakan orang lain.

Oleh karena itu banyak yang mengartikan bahwa manajemen adalah pekerjaan kantor. Menurut The Liang Gie, administrasi sebagai pekerjaan kantor (Administratie), adalah pekerjaan catat mencatat berbagai keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama seperti menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirimkan dan menyimpan. Menurut Samuel Levey, manajemen adalah merumuskan kebijakan, sedangkan administrasi adalah pekerjaan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijakan yang telah diambil.

Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan adalah proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian, 2006). Perencanaan disebut juga penetapan terlebih

dahulu tentang apa yang akan dilaksanakan kemudian dalam batas waktu tertentu dengan faktor produksi tertentu untuk mendapatkan hasil tertentu (Manullang).

Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung dan wewenang sehingga tercipta organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian, 2006). Dalam pengorganisasian ini terdapat kegiatan memikirkan, memperhitungkan kemudian menyediakan segala sesuatu (uang, kendaraan, surat mandat, pembantu, dsb) yang memungkinkan rencana-rencana yang ditentukan benar-benar dapat dilaksanakan (Atmosudirjo).

Penggerakkan atau motivating adalah proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Siagian, 2006). Dalam penggerakan ini terdapat usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang agar mengarah tercapainya tujuan organisasi (Duncan) dan motivasi, yaitu dorongan yang timbul pada seseorang utk berperilaku dalam mencapai tujuan yang ditentukan (Wahjosumidjo)

Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2006). Dalam pengawasan ini manajer harus menentukan apa yang telah dicapai, menilai hasil pekerjaan dan bila perlu mengadakan tindakan pembetulan-pembetulan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana (Terry).

## 2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2003), pelayanan atau services adalah tindakan atau kinerja yang bisa diberikan pada orang lain dan dapat diklasifikasikan menjadi dua yakni *high contact service* dan *low contact service*. Klasifikasi sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa sangat tinggi dan konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut disebut *high contact service*, sedangkan klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidak terlalu tinggi dan kontak fisik dengan konsumen terjadi di *front desk* disebut *low contact service*.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain atau membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan harus mampu memenuhi harapan pelanggan, yakni mudah memperolehnya (*easy to get*), harganya bersaing (*competitive price*), ada jaminan mutu (*quality assurance*) dan memperoleh layanan terbaik (*best services*).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermutu atau pelayanan yang sesuai standar. Pelayanan yang baik diharapkan sebuah pelayanan yang dilakukan melebihi standar. Jika sebuah pelayanan belum ada standar, maka digunakan pelayanan yang mendekati pelayanan yang dianggap standar atau pelayanan terbaik yang dapat diberikan

### **3. Pengertian Kesehatan**

Kesehatan adalah keadaan yang sehat yang meliputi fisik, mental, spiritual maupun social. Sehat adalah keadaan yang meliputi kesehatan badan (jasmani), rohani (mental), dan sosial, serta bukan hanya keadaan bebas dari penyakit, cacat, dan kelemahan. Menurut *World Health Organization (WHO)*, sehat adalah suatu kondisi yang terbebas dari segala jenis penyakit, baik fisik, mental, dan sosial. Sehat mengandung 4 komponen penting yakni sehat jasmani, sehat mental, sehat spiritual dan sehat kesejahteraan sosial.

Kesehatan memerlukan pelayanan yang bersifat perorangan maupun masyarakat, Pelayanan kesehatan diberikan dalam bentuk pelayanan primer, pelayanan sekunder dan pelayanan tersier. Dengan demikian, pelayanan kesehatan terbagi-bagi atas pelayanan kesehatan perorangan primer, sekunder dan tersier serta pelayanan kesehatan masyarakat primer, sekunder dan tersier.

### **C. Latihan**

1. Apakah yang dimaksud dengan manajemen menurut Sondang P. Siagian ?
2. Apakah yang dimaksud dengan pelayanan yang baik !
3. Apakah pengertian kesehatan menurut WHO ?

#### D. Kunci Jawaban

1. Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan memperoleh suatu hasil melalui kegiatan orang lain.
2. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermutu atau pelayanan yang melebihi harapan pelanggan.
3. Kesehatan adalah suatu kondisi yang terbebas dari segala penyakit, baik fisik, mental maupun social.

#### E. Daftar Pustaka

1. Siagian, Sondang P., Filsafat Administrasi, (Jakarta : Gunung Agung, 2006)
2. Wijono, Djoko, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, (Jakarta : Airlangga University Press, 2000)
3. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/13200/> diakses pada tanggal 9 September 2019



Universitas  
**Esa Unggul**