

Penguatan Manajemen Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Model HOT-FIT

Oliva Virvizat Prasastin¹, Aulia Siti Nur Rahmah^{1*}, Anggi Napida Anggraini¹, Anggi Putri Aria Gita¹, Nella Tri Surya¹, Sufina Pinto², Deonisio Da Costa²

¹Universitas Kusuma Husada Surakarta

Jl. Jaya Wijaya No.11, Kadipiro, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia 57136

²Universidade Oriental Timor Lorosae

CHVH+QJ7, Av. Cidade de Lisboa, Díli, Timor Leste

*Alamat korespondensi: rahmaaulia500@gmail.com

(Diterima: 06-11-2024; Direvisi: 14-11-2024; Dipublikasi: 30-01-2025)

Abstrak

Rumah Sakit Nasional Guido Valadares, Timor Leste secara fungsional dijalankan oleh Kementerian Kesehatan menyimpulkan bahwa kapasitas manajemen di semua tingkatan sangat rendah, dengan manajer tingkat atas dan menengah tidak memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya. Akibatnya, organisasi kerja menjadi sangat buruk, begitu pula kualitas pengendalian dan pengawasannya. Manajemen menengah dan staf umumnya kehilangan motivasi. Di sisi lain RS PKU Muhammadiyah Karanganyar merupakan salah satu RS yang paling unggul di kabupaten Karanganyar dari semua rumah sakit. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan fasilitas pelayanan kesehatan melalui penguatan pelayanan kesehatan menggunakan pendekatan HOT-FIT. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat menggunakan metode presentasi dan diskusi. Selain itu diberikan evaluasi kegiatan melalui pretest dan post-test yang dilaksanakan melalui Webinar Series pada hari Kamis, 30 Mei 2024 pukul 09.00 WIB. Jumlah peserta dalam kegiatan ini sejumlah 37 peserta dari RS PKU Muhammadiyah Karanganyar maupun dari RS Guido Valadares Nasional Timor Leste. Berdasarkan hasil *pretest* dan *posttest* yang dilakukan didapatkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peserta mengalami peningkatan yang signifikan dengan selisih rata-rata skor peserta atau nilai mean berdasarkan hasil uji statistik *paired sample t-test* sebesar 7,29. Kesimpulan: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan topik penguatan manajemen pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan efektif yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman melalui nilai Sig. (2-tailed 0,000) berdasarkan hasil uji statistik *paired sample t-test*.

Kata Kunci: manajemen, mutu, pelayanan, kesehatan



Abstract

Guido Valadares National Hospital, Timor Leste is functionally run by the Ministry of Health concluded that the management capacity at all levels is very low, with top and middle managers lacking competencies in their fields. As a result, the work organization is very poor, as is the quality of control and supervision. Middle management and staff are generally demotivated. On the other hand, PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital is one of the most superior hospitals in Karanganyar district from all hospitals. The purpose of this community service activity is to increase knowledge of health service facilities by strengthening health services using the HOT-FIT approach. Community service activities use presentation and discussion methods. In addition, an evaluation of the activity was given through a pretest and posttest which was carried out through a Webinar Series on Thursday, May 30, 2024 at 09.00 WIB. The number of respondents in this activity was 37 participants from PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital and Guido Valadares National Hospital, Timor Leste. Results: Based on the results of the pretest and posttest conducted, it was found that the knowledge and understanding of the participants experienced a significant increase with a difference in the average score of the participants or the mean value based on the results of the paired sample t-test statistic test of 7.29. Community service activities with the topic of strengthening health service management to improve the quality of health services can be said to be effective as indicated by an increase in knowledge and understanding through the Sig. value. (2-tailed 0.000) based on the results of the paired sample t-test statistic test.

Keywords: *management, quality, healthcare, health*

Pendahuluan

Kompetensi tenaga kesehatan di bidang manajemen pelayanan kesehatan sebelum kemajuan teknologi kedokteran yang pesat. Namun, perkembangan teknologi medis yang terus-menerus (termasuk perubahan dalam sistem data layanan kesehatan) dan perubahan berkala dalam undang-undang dan peraturan seputar layanan kesehatan membuat rumah sakit dan pusat layanan kesehatan lainnya membutuhkan ahli di bidang ini untuk memastikan semuanya berjalan sebagaimana mestinya (Agarwal et al., 2019).

Manajemen pelayanan kesehatan adalah praktik kepemimpinan, pengelolaan, dan pengarahan kepada organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan dan berbagai unit dalam organisasi tersebut. Manajemen layanan kesehatan berpusat pada tiga konsep utama: efektivitas, efisiensi, dan kesetaraan (Wang et al., 2022). Pemimpin dalam manajemen pelayanan kesehatan atau lebih jauhnya bisa dikatakan manajer dalam bidang pelayanan kesehatan. Secara sistematis, seorang manajer kesehatan menjalankan enam fungsi inti, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengendalian, pengarahan, penilaian risiko, dan pengambilan keputusan. Manajer layanan kesehatan memastikan bahwa organisasi atau departemen meningkatkan efisiensi, kekuatan finansial, dan kualitas layanan untuk pada akhirnya memberikan layanan terbaik kepada pasien (Nuwagaba et al., 2021).

Manajer layanan kesehatan bertugas memastikan fasilitas layanan kesehatan berjalan sebagaimana mestinya dalam hal anggaran, tujuan praktisi fasilitas, dan kebutuhan

masyarakat. Tanpa sistem manajemen layanan kesehatan yang baik, fasilitas layanan kesehatan tidak akan mampu merawat pasien secara efektif, mempertahankan staf yang baik, atau memperoleh keuntungan (Akob et al., 2021). Berikut adalah informasi berharga tentang manajemen kesehatan. Rumah Sakit Nasional Guido Valadares atau Hospital National Guido Valadares (HNGV) yang sebelumnya merupakan Rumah Sakit Nasional Dili, adalah rumah sakit nasional di Timor Timur. Letaknya di Culu Hun, di tepi timur ibu kota Dili (USAID, 2021)

Rumah Sakit Nasional Guido Valadares yang secara fungsional dijalankan oleh Kementerian Kesehatan menyimpulkan bahwa kapasitas manajemen di semua tingkatan sangat rendah, dengan manajer tingkat atas dan menengah tidak memiliki latar belakang pendidikan manajemen formal. Akibatnya, organisasi kerja menjadi sangat buruk, begitu pula kualitas pengendalian dan pengawasannya. Manajemen menengah dan staf umumnya kehilangan motivasi. Menurut laporan analisis fungsional, kepemimpinan yang buruk di rumah sakit mempengaruhi seluruh struktur manajemennya (Cu et al., 2021). Mayoritas orang yang diwawancarai oleh penulis laporan mengatakan bahwa situasi global di rumah sakit telah memburuk selama bertahun-tahun, dan kemunduran tersebut semakin cepat sejak tahun. Manajemen tingkat atas tidak bersimpati dengan pandangan tersebut, dan pada gilirannya, telah mengajukan keluhan tentang pengawasan rumah sakit oleh Kementerian. Struktur manajemen puncak di HNGV sama dengan rumah sakit dengan 50 tempat tidur, dan penulis laporan menganggap revisi struktur yang diusulkan HNGV kepada Kementerian akan lebih buruk (Adb, 2020). Selain itu, setiap hari terjadi pelanggaran besar terhadap sebagian besar peraturan dasar kebersihan dan pencegahan infeksi, dan tampaknya tidak ada seorang pun di rumah sakit yang peduli. Rekomendasi laporan ini mencakup perubahan drastis dalam kepemimpinan rumah sakit, peningkatan kapasitas manajemen, perubahan praktik kepegawaian, organisasi kerja, pengawasan dan pengendalian, serta peningkatan sistematis (USAID, 2021).

Indonesia mempunyai peluang yang besar dalam bidang pemilihan pelayanan kesehatan, namun Timor Leste masih mempunyai kredibilitas yang lebih rendah di mata masyarakat dalam dan luar negeri dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan (Sarmiento et al., 2024). Salah satu penelitian di Indonesia yang berkaitan dengan kinerja fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa penelitian mengenai kinerja rumah sakit di Indonesia yang tergolong tinggi ditinjau dari ketidakpastian lingkungan, mengakibatkan ketidakmampuan pengelola dalam memprediksi namun diiringi dengan biaya kinerja yang efisien, telah dijelaskan (Fuertes et al., 2020). Namun penelitian lain melaporkan kinerja yang tidak efektif. Studi menunjukkan bahwa manajer kekurangan informasi dalam pengambilan keputusan karena tidak terlibat dalam penyusunan anggaran, tidak memiliki pengetahuan analitis, dan hanya melihat situasi saat ini (Vainieri et al., 2020). Selain itu, tenaga kesehatan tidak menyadari informasi penting yang diperlukan untuk pemindaian, pengawasan, pengambilan keputusan, dan pengendalian perubahan (Adhikara et al., 2022). Namun, penganggaran adalah pengukuran kinerja dan digunakan untuk

perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, pengendalian, dan bimbingan karyawan untuk memotivasi dan mencapai kinerja. Manajer cenderung pesimis dalam mencapai target kinerja sehingga mengakibatkan kesenjangan anggaran. Sementara itu, masih terdapat berbagai faktor lain yang mempengaruhi kinerja rumah sakit, antara lain kondisi pasar dan organisasi (Mesfin et al., 2020).

Dalam kedua situasi di atas, metode HOT-FIT dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk menilai implementasi suatu sistem kesehatan menurut (Hapsari et al., 2021). Model Human-Organization-Technology Fit digunakan untuk melakukan metode evaluasi yang memasukkan komponen penting suatu sistem informasi, yaitu sumber daya manusia, organisasi, dan teknologi, dan bagaimana keduanya berhubungan satu sama lain (Vantissha et al., 2022). Jadi fokus alternatif pemecahan masalah adalah meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia fasilitas pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit melalui penguatan pelayanan kesehatan menggunakan pendekatan HOT-FIT dilihat dari aspek ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia kesehatan (SDMK), tata kelola dalam pengorganisasian fasilitas pelayanan kesehatan oleh pimpinan, ketersediaan dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan baik dari segi medis ataupun administratif serta manfaat secara keseluruhan dalam bidang pelayanan kesehatan (*healthcare utilization*) (Sala & Subriadi, 2023).

Metode

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui seri webinar pada hari Kamis, 30 Mei 2024 pukul 09.00 WIB dengan menggunakan metode presentasi dan diskusi dengan tahapan pada gambar 1. Selain itu, evaluasi diberikan melalui *pretest* dan *posttest*. Jumlah peserta dalam kegiatan ini sejumlah 37 peserta dari RS PKU Muhammadiyah Karanganyar maupun dari RS Guido Valadares Nasional Timor Leste. *Pretest* dilakukan sebelum presentasi atau pemaparan materi kemudian dilanjutkan dengan presentasi dan diskusi serta tanya jawab dan diakhiri dengan melakukan *posttest*.



Gambar 1. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Hasil dan Pembahasan

Tim Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat Program Studi Administrasi Kesehatan, Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta, bekerja sama dengan Universidade Oriental Timor Lorosae (UNITAL), telah menyelesaikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Tema kegiatan yang diambil yaitu “Penguatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Hot-Fit.” Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan secara *online* melalui pertemuan Zoom yang diadakan pada hari Kamis, 30 Mei 2024 pukul 09.00 WIB dikemas dalam Webinar Series Kolaborasi Pengabdian Masyarakat Internasional dengan tema “Transformasi Standar Pelayanan Minimal Menuju Mutu Pelayanan

Kesehatan di Era Digital". Sasaran kegiatan pelayanan yang dilakukan adalah tenaga kesehatan dari RS PKU Muhammadiyah Karanganyar Indonesia dan RS Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste.

Secara teknis pelaksanaan pengabdian masyarakat oleh tim pelaksana pengabdian masyarakat terlebih dahulu akan memberikan *pre-test* melalui link *Google Form* yang disediakan melalui *Whatsapp* dan *Inbox Chat* pada *Zoom Meeting*. Usai pemberian *pre-test*, materi dilanjutkan dengan topik "Penguatan Manajemen Pelayanan Kesehatan dengan Pendekatan Hot-Fit". Sedangkan kegiatan monitoring dan evaluasi menggunakan *post-test* yang dilakukan setelah pemaparan materi selesai hingga seluruh rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat selesai. Angka kehadiran peserta sebesar 83% dari total target kegiatan pengabdian masyarakat baik dari RS PKU Muhammadiyah Karanganyar Indonesia maupun dari RS Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. Target peserta kegiatan tidak mencapai 100% karena sebagian peserta mempunyai agenda lain dan ada pula yang melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Partisipasi peserta dan keinginan untuk mengambil bagian dalam kegiatan pengabdian masyarakat mengenai "Penguatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Hot-Fit" dapat dikatakan sangat baik berdasarkan persentase kehadiran dibandingkan dengan jumlah peserta sasaran kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan (Knies et al., 2024).

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dalam kerjasama antara Universitas Kusuma Husada Surakarta dengan Universidade Oriental Timor Lorosae (UNITAL) di Timor Leste, berdasarkan hasil tes pra-post yang dikirim melalui formulir Google yang disediakan, dikatakan telah diterima dengan baik. Ini ditunjukkan oleh peningkatan skor rata-rata antara tes pra-post. Kegiatan pengabdian masyarakat merupakan bagian dari upaya peningkatan literasi petugas kesehatan rumah sakit tentang cara meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan. Ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Fuertes et al., 2020).

Salah satu tujuan dari seri webinar kolaborasi pengabdian masyarakat internasional ini, yang mengangkat tema "Transformasi Standar Pelayanan Minimal Menuju Mutu Pelayanan Kesehatan di Era Digital", adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tenaga kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat juga dapat membantu petugas kesehatan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tenaga kesehatan (Nuwagaba et al., 2021).

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Pretest & Posttest	37	.811	.000

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat menurut hasil analisis statistik, hubungan antara nilai rata-rata sebelum dan sesudah dilaksanakan *pretest* dan *posttest* terhadap tingkat pemahaman peserta. Hal tersebut dapat dilihat melalui nilai Sig. yaitu 0,000. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian kepada

masyarakat dapat dikatakan efektif, karena hasil *pretest* dan *posttest* memiliki hubungan dengan tingkat pemahaman peserta. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Sig. (2 tailed) yaitu sebesar 0,000 dan perubahan rerata skor sebelum dan sesudah diberikan materi.

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pretest	75.8378	37	4.83915	.79555
	Posttest	83.1351	37	3.75767	.61776

Hasil perhitungan rata-rata skor antara *pre-posttest* digunakan untuk menentukan tingkat pemahaman materi yang telah dipaparkan. Hasil perhitungan rata-rata *pretest* dan *posttest* menunjukkan bahwa tingkat pemahaman hasil *pretest* sebelum materi disampaikan adalah 75,83, dan rata-rata skor *posttest* untuk tingkat pemahaman mengalami peningkatan menjadi 83,13. Begitu juga dengan hasil perhitungan rata-rata menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan terdapat perbedaan skor sebesar 8 poin. Hal ini menunjukkan bahwa peserta sasaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan topik "Penguatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Hot-Fit" dapat menerimanya dan diharapkan bahwa kegiatan tersebut akan membantu tenaga kesehatan di rumah sakit menerapkan praktik manajemen pelayanan kesehatan secara optimal, yang dapat memberikan *impact* terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pelanggan (Adhikara M, Maslichah, Diana N, Basjir M, 2022).

Simpulan dan Rekomendasi

Implementasi tindakan yang menunjukkan pengabdian kepada masyarakat dengan topik "Penguatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Hot-Fit" secara efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman serta dapat membuat tenaga kesehatan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan sehingga mutu pelayanan kesehatan yang diberikan juga lebih baik. Memahami praktik manajemen pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan memotivasi tenaga kesehatan dan rumah sakit untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan, salah satunya melalui peningkatan kapasitas atau kompetensi diri, perbaikan tata kelola sistem layanan kesehatan, pemanfaatan teknologi dan sistem informasi kesehatan di rumah sakit berupa SIMRS, *Electronic Medical Record* dan lainnya. Hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan peningkatan nilai dari 75,83 menjadi 83,13, dengan nilai Sig. 0,000 dan nilai efektifitas 2 tailed Sig. 0,000. Dengan bantuan media HSA Mat (*Healthcare System Assesment Mat*) dan *leaflet*, telah dilakukan melalui *Zoom Meeting*. Hasilnya menunjukkan bahwa kegiatan tersebut akan jauh lebih optimal ketika dilakukan secara langsung.

Penghargaan

Terimakasih kami ucapkan kepada Universitas Kusuma Husada Surakarta dan Universidade Oeridental Timor Lorosae Timor Leste yang telah memberikan support dan kerjasamanya.

Daftar Pustaka

- Adb. (2020). *Program of the Eighth Constitutional Government of Timor-Leste, 2018-2023*.
- Adhikara, M. F. A., Maslichah, Diana, N., & Basjir, M. (2022). Organizational Performance in Environmental Uncertainty on the Indonesian Healthcare Industry: A Path Analysis. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(2), 365–377. <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0058>
- Agarwal, S., Kirk, K., Sripad, P., Bellows, B., Abuya, T., & Warren, C. (2019). Setting the global research agenda for community health systems: literature and consultative review. *Human Resources for Health*, 17(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0362-8>
- Akob, M., Yantahin, M., Ilyas, G. B., Hala, Y., & Putra, A. H. P. K. (2021). Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419–430. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419>
- Cu, A., Meister, S., Lefebvre, B., & Ridde, V. (2021). Assessing healthcare access using the Levesque's conceptual framework– a scoping review. *International Journal for Equity in Health*, 20(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01416-3>
- Fuertes, G., Alfaro, M., Vargas, M., Gutierrez, S., Ternero, R., & Sabattin, J. (2020). Conceptual Framework for the Strategic Management: A Literature Review - Descriptive. *Journal of Engineering (United Kingdom)*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6253013>
- Hapsari, W. P., Labib, U. A., Haryanto, H., & Safitri, D. W. (2021). A Literature Review of Human, Organization, Technology (HOT) – Fit Evaluation Model. *Proceedings of the 6th International Seminar on Science Education (ISSE 2020)*, 541(Isse 2020), 876–883. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210326.126>
- Knies, E., Boselie, P., Gould-Williams, J., & Vandenabeele, W. (2024). Strategic human resource management and public sector performance: context matters. *International Journal of Human Resource Management*, 35(14), 2432–2444. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1407088>
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>
- Nuwagaba, J., Olum, R., Bananyiza, A., Wekha, G., Rutayisire, M., Agaba, K. K., Chekwech, G., Nabukalu, J., Nanyonjo, G. G., Namagembe, R., Nantongo, S., Lubwama, M., Besigye, I., & Kiguli, S. (2021). Patients' Involvement in Decision-Making During Healthcare in a Developing Country: A Cross-Sectional Study. *Patient Preference and Adherence*, Volume 15, 1133–1140. <https://doi.org/10.2147/PPA.S302784>

- Sala, E. E., & Subriadi, A. P. (2023). Hot-Fit Model to Measure the Effectiveness and Efficiency of Information System in Public Sector. *The Winners*, 23(2), 131–141. <https://doi.org/10.21512/tw.v23i2.7423>
- Sarmiento, M. de J., Piedade, F., & Noronha, J. (2024). Barriers And Enablers In Health Workforce Management In Primary Healthcare In Dili Municipality, Timor-Leste. *Timor Lorosa'e Journal of Business and Innovation (TORBIN)*, 1(1), 116–137. <https://jurnal.iob.edu.tl/index.php/torbin/article/view/20>
- USAID. (2021). *Evaluation Of Rural Incentive Schemes For Health Workers In Timor-Leste Usaid Health Systems Sustainability Activity LHSS Task Order 1, USAID Integrated Health Systems IDIQ Local Health System Sustainability Project.*
- Vainieri, M., Noto, G., Ferre, F., & Rosella, L. C. (2020). A performance management system in healthcare for all seasons? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1–10. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155590>
- Vantissha, D., Azizah, A. H., & Arifin, S. (2022). Assessing Hospital Management Information Systems Success Using Human Organization and Technology Fit Model. *Applied Information System and Management (AISM)*, 5(1), 37–44. <https://doi.org/10.15408/aism.v5i1.24738>
- Wang, L., Huang, R., Shen, C., & Li, G. (2022). Hospital Employee Performance Evaluation Based on Knowledge Map. *International Journal of Information Systems and Supply Chain Management*, 15(7), 1–21. <https://doi.org/10.4018/IJISSCM.306251>