



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 1451-1462

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien di Rumah Sakit: Studi Kasus Pendekatan Kualitatif

Mayang Wulandari^{1✉}, Tika Novriyanti², Purwadhi³, Yani Restiani Widjaja⁴

Adhirajasa Reswara Sanjaya University

Email: mayangw14@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengorganisasian terhadap efisiensi pelayanan pasien di rumah sakit melalui pendekatan kualitatif berbasis studi literatur. Proses pengorganisasian yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui struktur organisasi yang mendukung, koordinasi antar unit, dan alokasi sumber daya yang optimal. Studi ini mengintegrasikan temuan dari berbagai penelitian terdahulu, yang menyoroti elemen-elemen kunci seperti pembagian tugas yang jelas, penerapan standar operasional prosedur (SOP), manajemen terintegrasi, dan adaptabilitas terhadap kondisi dinamis seperti pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian yang optimal tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengidentifikasi aspek-aspek dalam pengorganisasian yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien mereka.

Kata Kunci: *Pengorganisasian, Efisiensi Pelayanan, Rumah Sakit, Manajemen Terintegrasi, Kualitas Pelayanan*

Abstract

This study aims to analyze the impact of organization on patient service efficiency in hospitals using a qualitative approach based on literature studies. Effective organizational processes play a crucial role in enhancing efficiency through supportive organizational structures, inter-unit coordination, and optimal resource allocation. The study integrates findings from various previous studies, highlighting key elements such as clear task division, the implementation of standard operating procedures (SOPs), integrated management, and adaptability to dynamic conditions like pandemics. The results show that optimal organization not only improves operational efficiency but also enhances service quality. This research contributes theoretically by identifying organizational elements that can be applied to improve hospital performance in delivering patient services.

Keywords: Organization, Service Efficiency, Hospitals, Integrated Management, Service Quality

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis di bawah Dinas Kesehatan dan bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya masing-masing dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mencapai keberhasilan ini, Puskesmas menerapkan berbagai upaya kesehatan yang menyeluruh, berjenjang, dan terpadu (Erawati et al., 2024). Sesuai dengan fungsinya, Puskesmas memiliki tanggung jawab menyediakan layanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yaitu mendapatkan derajat kesehatan terbaik bagi setiap orang (Syamsuar et al., 2020). Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tidak hanya memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan (consumer satisfaction), tetapi juga memuaskan pihak pemberi layanan (provider satisfaction) serta institusi penyelenggara layanan (institutional satisfaction). Interaksi yang harmonis, selaras, dan seimbang antara ketiga pilar utama pelayanan kesehatan ini menjadi kunci terciptanya pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Peringkat	Negara	Indeks Pelayanan Kesehatan	Infrastruktur & Profesional Medis	Ketersediaan Obat dan Biaya	Kesiapan Pemerintah
1	Taiwan	78,72	87,16	83,59	82,30
2	Korea Selatan	77,70	79,05	78,39	78,99
3	Australia	74,11	90,75	82,59	92,06
4	Kanada	71,32	86,18	78,99	88,23
5	Swedia	70,73	78,77	74,88	74,18
14	Singapura	57,96	76,39	67,47	71,33
39	Indonesia	42,99	64,37	54,02	55,79
83	Thailand	33,01	67,36	50,73	63,20
87	Filipina	32,55	73,74	53,81	57,45
88	Malaysia	32,52	73,36	53,59	58,14
89	Vietnam	32,42	71,39	52,53	53,70
98	Myanmar	26,30	68,20	50,39	50,36
106	Bolivia	22,30	64,20	49,60	47,96
107	Paraguay	21,90	64,00	49,25	47,73
108	Nepal	21,40	63,90	49,17	47,03
109	Honduras	19,60	63,40	49,15	46,58
110	El Salvador	18,60	62,60	48,96	46,22

Gambar 1. Peringkat Indonesia Berdasarkan Global Health Care Index 2023

Sumber: Datanesia (2024)

Berdasarkan data dari Datanesia (Gunawan, 2024), kualitas layanan kesehatan di Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara lain di Asia, meskipun menjadi agenda prioritas dalam Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) ASEAN pada September 2023. Indeks Pelayanan Kesehatan Global 2023 menempatkan Indonesia pada peringkat ke-39 dari 110 negara, dengan skor 42,99. Meskipun memiliki nilai tertinggi dalam infrastruktur medis dan kompetensi tenaga kesehatan (64,37), angka tersebut tetap tergolong rendah di kawasan Asia Tenggara. Salah satu tantangan utama adalah rasio dokter terhadap penduduk. Menurut WHO, idealnya satu dokter melayani 1.000 penduduk, namun di Indonesia, rasio tersebut baru mencapai 0,7 dokter per 1.000 penduduk pada 2023, atau sekitar satu dokter untuk 1.517 penduduk. Ketimpangan distribusi dokter juga menjadi isu signifikan, dengan konsentrasi tinggi di daerah perkotaan seperti Jakarta, yang memiliki rasio 2,1 dokter per 1.000 penduduk, sementara sebagian besar provinsi lainnya masih di bawah standar WHO. Selain itu, infrastruktur rumah sakit juga belum memadai. Berdasarkan data WHO dan BPS, Indonesia hanya memiliki 10,4 tempat tidur rumah sakit per 10.000 penduduk, dan rasio rumah sakit per juta penduduk bervariasi, dengan Kalimantan Utara sebagai provinsi terbaik (22 rumah sakit per juta penduduk) (Gunawan, 2024).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu mengimplementasikan manajemen yang efektif, salah satunya melalui pendekatan manajemen terintegrasi (Swayow et al, 2018). Pendekatan ini mencakup pengelolaan aspek operasional organisasi (pengorganisasian) sesuai standar yang meliputi manajemen mutu,

lingkungan, serta kesehatan dan keselamatan kerja. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan keberhasilan dalam memenuhi harapan pelanggan, yang dipengaruhi oleh lima aspek utama: keamanan, reliabilitas, empati, akuntabilitas, dan fasilitas fisik yang mendukung. Selain itu, kualitas pelayanan mencerminkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima (Prayogo et al, 2023).

Secara umum, proses pengorganisasian mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kerja organisasi. Tahapan tersebut secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut (Umar, 2003):

1. Mengidentifikasi dan merinci seluruh tugas yang perlu dilakukan agar organisasi dapat mencapai misi dan visinya.
2. Mendistribusikan beban kerja ke dalam berbagai aktivitas yang dapat dikelola secara logis dan memadai oleh individu atau kelompok.
3. Mengintegrasikan tugas-tugas anggota organisasi dengan cara yang efisien dan rasional.
4. Menentukan mekanisme koordinasi untuk menyelaraskan pekerjaan seluruh anggota organisasi sehingga membentuk kesatuan yang harmonis.
5. Mengevaluasi efektivitas organisasi secara berkelanjutan serta mengambil langkah-langkah korektif untuk menjaga atau meningkatkan kinerja organisasi.

Sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab penting untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang tidak hanya fokus pada penyembuhan dan pemulihan, tetapi juga pada peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, dan kepuasan pasien serta keluarga mereka (Masinambow & Karuntu, 2019). Penyelenggaraan layanan ini melibatkan proses yang kompleks dengan pengorganisasian yang cermat untuk memastikan keselamatan pasien dan efektivitas operasional. Pengorganisasian, sebagai salah satu fungsi manajemen, berperan penting dalam mengatur sumber daya organisasi dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan, dan infrastruktur yang tersedia. Dengan demikian, rumah sakit dapat menjalankan perannya sebagai penyedia layanan kesehatan yang optimal melalui penerapan manajemen terintegrasi secara efektif dan efisien (Miller et al, 2012).

Dalam penelitian ini, permasalahan utama yang diangkat adalah bagaimana proses pengorganisasian dapat memengaruhi efisiensi pelayanan pasien di rumah sakit. Efisiensi pelayanan seringkali menjadi indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, namun berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketimpangan distribusi tenaga medis, serta kurangnya infrastruktur

sering kali menghambat pencapaian tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengeksplorasi sejauh mana implementasi pengorganisasian yang baik dapat mendukung peningkatan efisiensi pelayanan pasien.

Di sisi lain, penelitian ini juga berfokus pada upaya mengidentifikasi aspek-aspek pengorganisasian yang berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan studi literatur, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran pengorganisasian dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit, serta menawarkan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi berbagai kendala yang ada.

METODE PENELITIAN

Studi sastra memanfaatkan penelitian kepustakaan, yaitu strategi yang melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber pustaka. Buku, ensiklopedia, catatan, dan publikasi ilmiah merupakan beberapa sumber pustaka yang paling berharga untuk penelitian ini, yang bertujuan untuk lebih mendalami topik studi. Tujuan penelitian kepustakaan—juga disebut studi pustaka, tinjauan pustaka, atau penelitian kepustakaan—adalah untuk melakukan analisis kritis terhadap informasi, teori, atau kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah. Kemajuan dalam teori dan metodologi yang berkaitan dengan subjek tertentu merupakan penekanan utama tinjauan ini (Moleong, 2017).

Moleong (2017) menekankan bahwa studi literatur merupakan langkah penting dalam menyusun fondasi teori yang kuat untuk penelitian lebih lanjut, yang memungkinkan peneliti memahami perkembangan ilmu dalam bidang yang digeluti.

Metode penelitian sendiri merupakan serangkaian prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Dalam studi literatur ini, fokus penelitian diarahkan pada pengaruh pengorganisasian terhadap efektivitas pelayanan Rumah Sakit. Peneliti mengadopsi metode studi literatur yang sepenuhnya didasarkan pada analisis karya tertulis, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan (Hadi, 1987). Hadi (1987) menyatakan bahwa penelitian kepustakaan adalah salah satu pendekatan yang efektif untuk menggali pengetahuan yang telah ada dan menghubungkannya dengan permasalahan yang sedang dianalisis, sehingga menghasilkan wawasan yang lebih mendalam.

Seperti yang dikemukakan oleh Creswell (2014), studi literatur tidak hanya bertujuan untuk menemukan apa yang telah diketahui tentang suatu topik, tetapi juga untuk mengidentifikasi gap pengetahuan yang dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut. Pendekatan ini memberikan pandangan yang lebih luas mengenai berbagai teori dan

temuan yang relevan, yang akan membantu peneliti dalam membangun argumen dan hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengorganisasian Dapat Memengaruhi Efisiensi Pelayanan Pasien di Rumah Sakit

Tabel berikut merangkum dan menyajikan hasil dari studi terdahulu yang dipilih untuk dijadikan studi literatur pada penelitian ini, yakni:

Tabel 1. Hasil Studi literatur

Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Aspek Pengorganisasian
Erawati, Adiyani Agil, Fabriandhika Harumanata, Arofah, Tutik Winarsih (2024)	Analisis Pengaruh Perencanaan dan Pengorganisasian Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya	Kuantitatif, regresi linier berganda, total sampling (34 responden)	Perencanaan dan pengorganisasian berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan. Perencanaan memiliki pengaruh dominan (53,7%).	Struktur organisasi yang mendukung, koordinasi dalam perencanaan program, dan alokasi sumber daya yang efisien.
Dimas Ageng Prayogo, Risda Choirunisa, Yohana Kifli (2023)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Manajemen Terintegrasi di Rumah Sakit	Studi Literatur	Kualitas perawatan medis yang disediakan oleh rumah sakit sangat dipengaruhi oleh manajemen terpadu.	Penerapan sistem manajemen terintegrasi, sinkronisasi operasional, dan standar kualitas pelayanan.
Jesi Wanda Harahap, Ananda Nurmairani Laoli, Seri Rahmadani Hasibuan, Sri Hajjah Purba (2023)	Analisis Implementasi Kebijakan Kesehatan terhadap Efektivitas Organisasi RSUD dalam Meningkatkan	Kuantitatif-deskriptif, proporsional random sampling (122 responden)	Implementasi kebijakan kesehatan memengaruhi efektivitas organisasi RSUD, namun disposisi pelaksana tidak signifikan.	Komunikasi kebijakan, alokasi sumber daya, struktur birokrasi yang mendukung, namun perlu peningkatan sikap pelaksana.

Pelayanan Pasien Rawat Jalan dan Inap				
Syamsuar, Sudirman, Moh. Andri (2020)	Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala	Deskriptif, kualitatif (8 informan)	Efektivitas pelayanan belum baik karena keterbatasan SDM, fasilitas kurang memadai, dan ketidakdisiplinan petugas.	Penambahan tenaga kesehatan, peningkatan fasilitas, dan penerapan kedisiplinan waktu kerja.
Darlin, Tuti Apriani, dan D. Rudolf Leiwakabessy (2023)	Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Poliklinik Denkesyah 17.04.02 Biak	Kualitatif, pendekatan deskriptif kualitatif; observasi, wawancara, dokumentasi	Fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan) berjalan baik; pelayanan kesehatan mengacu pada SOP dan tugas pokok terlaksana dengan baik.	Pengorganisasian yang efektif melalui pembagian tugas yang jelas sesuai SOP dan struktur organisasi yang mendukung pelaksanaan tugas pokok setiap unit kerja.
Dwi Debi Tampa'i (2021)	Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Keperawatan Pengorganisasian dengan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa COVID-19	Kuantitatif, pendekatan cross-sectional; uji chi-square	Kualitas layanan kesehatan masyarakat berhubungan signifikan dengan fungsi manajemen pemeliharaan organisasi ($p=0,013$), dengan sebagian besar responden menilainya baik.	Pengorganisasian yang adaptif terhadap kondisi pandemi, seperti penyesuaian perencanaan dan manajemen keperawatan yang meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Proses pengorganisasian yang efektif di rumah sakit memainkan peran penting dalam menentukan efisiensi pelayanan pasien, karena pengorganisasian mencakup struktur, pembagian tugas, dan koordinasi antar unit yang secara langsung memengaruhi alur kerja serta hasil pelayanan. Studi Erawati et al. (2024) menunjukkan bahwa pengorganisasian yang baik, seperti adanya struktur organisasi yang mendukung dan koordinasi dalam perencanaan program, berkontribusi signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan, terutama dengan alokasi sumber daya yang efisien. Dalam konteks ini, pengorganisasian memungkinkan rumah sakit untuk mengoptimalkan sumber daya manusia, peralatan, dan waktu, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan lebih cepat dan tepat.

Lebih lanjut, Prayogo et al. (2023) menekankan pentingnya manajemen terintegrasi dalam mendukung pengorganisasian rumah sakit. Sistem manajemen terintegrasi membantu menyinkronkan operasional dan standar kualitas pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Integrasi ini mencakup pembagian tugas yang jelas antar unit kerja dan pengembangan standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan utama dalam pelayanan. Dengan demikian, pengorganisasian yang baik menciptakan sinergi antara berbagai departemen dalam rumah sakit, mengurangi redundansi, dan memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

Selain itu, Harahap et al. (2023) mencatat bahwa pengorganisasian yang mendukung implementasi kebijakan kesehatan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pasien rawat jalan maupun inap. Dalam studi mereka, alokasi sumber daya yang memadai dan struktur birokrasi yang jelas memungkinkan kebijakan untuk diterapkan secara lebih efektif. Namun, mereka juga mencatat perlunya perbaikan dalam sikap pelaksana, yang menunjukkan bahwa aspek manusia dalam pengorganisasian, seperti pelatihan dan supervisi, sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan.

Hasil penelitian dari Syamsuar et al. (2020) menunjukkan bahwa kelemahan dalam pengorganisasian, seperti kurangnya tenaga kesehatan dan fasilitas yang memadai, dapat menghambat efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa pengorganisasian mencakup strategi penambahan tenaga kerja dan peningkatan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pasien. Ini sejalan dengan temuan Darlin et al. (2023), yang menyatakan bahwa pembagian tugas yang jelas sesuai SOP dan dukungan struktur organisasi yang baik membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik.

Penyesuaian pengorganisasian juga menjadi krusial dalam situasi krisis seperti pandemi COVID-19. Tampa'i (2021) menemukan bahwa pengorganisasian yang adaptif,

termasuk penyesuaian perencanaan dan fungsi manajemen keperawatan, berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam situasi pandemi, fleksibilitas dalam pengorganisasian membantu rumah sakit merespons tantangan baru, seperti lonjakan pasien dan keterbatasan sumber daya.

Secara keseluruhan, pengorganisasian yang efektif di rumah sakit mencakup elemen-elemen kunci seperti struktur organisasi yang mendukung, pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik, serta adaptasi terhadap situasi dan kebutuhan yang dinamis. Dengan mengintegrasikan temuan dari berbagai studi, dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian yang optimal tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga kualitas pelayanan, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi pasien dan rumah sakit.

Identifikasi Aspek-Aspek Pengorganisasian yang Berkontribusi Terhadap Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit

Identifikasi aspek-aspek pengorganisasian yang berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan rumah sakit merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu elemen utama dalam pengorganisasian adalah struktur organisasi yang mendukung, seperti yang dijelaskan oleh Erawati et al. (2024). Dalam studi mereka, struktur organisasi yang jelas dan koordinasi yang baik antara unit-unit kerja ditemukan secara signifikan memengaruhi mutu pelayanan. Dengan struktur organisasi yang mendukung, alokasi sumber daya menjadi lebih efisien, memastikan bahwa tenaga kerja, fasilitas, dan waktu dialokasikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Hal ini juga memungkinkan koordinasi yang lebih baik dalam perencanaan program, yang dapat meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Selain itu, penerapan manajemen terintegrasi menjadi aspek penting lainnya yang berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan rumah sakit. Prayogo et al. (2023) menyoroti bahwa manajemen terintegrasi membantu menyinkronkan operasional rumah sakit, menciptakan alur kerja yang terorganisasi dengan baik. Integrasi ini tidak hanya mencakup sinkronisasi antarunit, tetapi juga penerapan standar kualitas pelayanan yang seragam. Dengan adanya integrasi semacam ini, rumah sakit dapat meminimalkan redundansi dalam proses operasional, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, dan memaksimalkan kepuasan pasien. Sinkronisasi yang baik juga memungkinkan setiap bagian rumah sakit bekerja dengan tujuan yang sama, meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelaksanaan tugas.

Harahap et al. (2023) menambahkan bahwa implementasi kebijakan kesehatan yang efektif turut memengaruhi efisiensi pelayanan melalui pengorganisasian yang terencana dengan baik. Dalam studi mereka, alokasi sumber daya yang memadai dan struktur birokrasi yang mendukung di RSUD membantu meningkatkan efektivitas organisasi. Namun, mereka mencatat perlunya peningkatan sikap pelaksana, yang menunjukkan bahwa aspek human capital dalam pengorganisasian sangat penting. Pelatihan berkelanjutan dan pengawasan yang efektif dapat memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan dengan konsistensi tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional.

Faktor lain yang memengaruhi efisiensi pengorganisasian adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas yang memadai. Syamsuar et al. (2020) menemukan bahwa kurangnya tenaga kesehatan dan fasilitas menjadi hambatan utama dalam pengorganisasian pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu. Untuk mengatasi tantangan ini, pengorganisasian perlu mencakup strategi penambahan tenaga kerja, peningkatan fasilitas, dan penerapan kedisiplinan waktu kerja. Dengan memastikan kecukupan SDM dan fasilitas, rumah sakit dapat mengurangi beban kerja staf yang ada, meningkatkan produktivitas, dan mempercepat waktu respons terhadap kebutuhan pasien.

Aspek penting lainnya adalah pembagian tugas yang jelas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Darlin et al. (2023) menunjukkan bahwa pengorganisasian yang berbasis pada pembagian tugas yang jelas membantu memastikan bahwa setiap unit kerja di rumah sakit melaksanakan tugas pokoknya dengan efisiensi tinggi. SOP yang terdefinisi dengan baik juga membantu mengurangi kebingungan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, meningkatkan akuntabilitas, dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan konsisten dengan standar yang telah ditetapkan.

Pada masa pandemi COVID-19, pengorganisasian yang adaptif menjadi faktor krusial dalam mempertahankan efisiensi pelayanan kesehatan. Tamba'i (2021) menemukan bahwa penyesuaian dalam perencanaan dan pengorganisasian keperawatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam kondisi yang dinamis seperti pandemi, fleksibilitas dalam pengorganisasian memungkinkan rumah sakit untuk merespons kebutuhan mendesak, seperti lonjakan jumlah pasien atau kekurangan sumber daya, dengan cara yang cepat dan efisien.

Secara keseluruhan, aspek-aspek pengorganisasian yang berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan rumah sakit mencakup struktur organisasi yang mendukung, koordinasi yang baik, penerapan manajemen terintegrasi, alokasi sumber daya yang memadai, pembagian tugas yang jelas, serta adaptabilitas terhadap situasi yang dinamis. Kombinasi

dari elemen-elemen ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi tenaga kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian yang efektif di rumah sakit merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien. Struktur organisasi yang mendukung, pembagian tugas yang jelas, dan koordinasi antar unit menjadi elemen penting yang memungkinkan alur kerja lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Penerapan manajemen terintegrasi, termasuk sinkronisasi operasional dan penerapan SOP, terbukti mampu meningkatkan kualitas dan ketepatan pelayanan.

Selain itu, adaptabilitas pengorganisasian, khususnya dalam menghadapi situasi krisis seperti pandemi COVID-19, membantu rumah sakit merespons lonjakan pasien dan keterbatasan sumber daya dengan lebih efektif. Pengorganisasian yang baik menciptakan sinergi antar unit kerja, mengurangi redundansi, dan memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan. Penelitian ini menegaskan pentingnya perencanaan strategis dalam pengorganisasian untuk mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan kepuasan pasien, dan memberikan manfaat maksimal bagi sistem pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darlin, D., Apriani, T., & Leiwakabessy, D. R. (2023). Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Denkesyah 17.04.02 Biak. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 18(1), 16 - 28. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v18i1.290>
- Erawati, E., Harumanata, A. A. F., Arofah, A., & Winarsih, T. (2024). Analisis pengaruh perencanaan dan pengorganisasian terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(5), 840–851.
- Gunawan, H. (2024). Tertinggal di fasilitas kesehatan. *Datanesia*. Retrieved from <https://datanesia.id/tertinggal-di-fasilitas-kesehatan/>
- Hadi, S. (1987). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.

- Harahap, J. W., Laoli, A. N., Hasibuan, S. R., & Purba, S. H. (2023). Literature review: Analisis implementasi kebijakan kesehatan terhadap efektivitas organisasi rumah sakit umum daerah dalam meningkatkan pelayanan pasien rawat jalan dan inap. *Jurnal Kesehatan Sains*, 7(8). <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5617>
- Masinambow, R. G., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis penerapan Total Quality Management di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), 621–630.
- Miller, R. L., Swensson, E. S., & Robinson, J. T. (2012). *Hospital and healthcare facility design* (3rd ed.). W.W. Norton & Company.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prayogo, D. A., Choirunisa, R., & Kifli, Y. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui manajemen terintegrasi di rumah sakit: Systemic literature review. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.2.1.2704>
- Swayow, J. F., Prenal, Kindangen, P., & Jan, A. H. (2018). Penanganan pasien RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara: Analysis of Total Quality Management (TQM) application to quality of service. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1438–1447.
- Syamsuar, Sudirman, & Andri, M. (2020). Studi pengorganisasian terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(5).
- Tampa'i, D. D. (2021). Hubungan pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan masyarakat di masa COVID-19. *Jurnal Kesehatan dan Teknologi Poso*, 7(1), 44–51. <https://doi.org/10.47539/jktp.v7i1.367>
- Umar H. (2003). *Bussines an Introduction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.