

**JEJARING LAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA MAPPAODDANG KOTA MAKASSAR
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

TIGOR SITUMORANG

Tenaga Pengajar STIKES Widya Nusantara, Palu

ABSTRAK

Penerapan jejaring layanan yang diterapkan belum mengakomodir pentingnya penerapan sistem, kemitraan dan otonomi rumah sakit untuk mengembangkan jejaring layanan yang komprehensif untuk memajukan Rumah Sakit Bhayangkara. Wujud implementasi jejaring layanan rumah sakit diterapkan untuk mewujudkan keefektifan organisasi dalam penguatan struktur organisasi, kerjasama, komunikasi dan pencapaian tujuan. Hal ini penting untuk mewujudkan kualitas layanan prima, layanan berkualitas dan layanan publik baru.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui jejaring layanan kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang, mengetahui kualitas layanan dari jejaring layanan kesehatan dan keefektifan organisasi pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Provinsi Sulawesi Selatan, dan mengetahui keefektifan organisasi melalui implementasi jejaring layanan kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang.

Penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Data dikumpulkan secara induktif melalui observasi dan wawancara mendalam, kemudian dianalisis secara induktif-deduktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jejaring layanan kurang sesuai sistem, kemitraan dan otonomi dalam menunjang keefektifan organisasi. Masih kurangnya pemahaman pihak rumkit mengenai sistem kegiatan pelayanan, kesenjangan dalam kemitraan secara internal dan eksternal serta keterbatasan otonomi layanan yang kurang bertanggungjawab dalam mewujudkan keefektifan organisasi Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Layanan kesehatan kurang mencerminkan layanan prima, berkualitas dan layanan publik baru dikarenakan pelaksanaan jejaring layanan kurang dipahami dalam mengefektifkan organisasi Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Keefektifan organisasi kurang terealisasi sesuai dengan struktur organisasi yang ideal, kerjasama yang saling menguntungkan, komunikasi yang efektif dalam pencapaian tujuan sesuai pelaksanaan jejaring layanan kesehatan yang diterapkan di Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci: Jejaring layanan kesehatan, kualitas layanan, keefektifan organisasi.

PENDAHULUAN

Era globalisasi identik dengan paradigma bahwa dunia ini tanpa batas, semua dapat dijangkau dengan mudah, cepat dan terakses. Seperti halnya pada dunia kesehatan saat ini, utamanya perkembangan rumah sakit, sering terdengar banyak warga negara Indonesia yang berstatus sosial ekonomi tinggi pergi

berobat di rumah sakit seperti Rumah Sakit Elizabeth Singapura atau Rumah Sakit Felix Belanda, yang rela mengorbankan waktu, tenaga dan biaya untuk memenuhi status sembuh dan sehat. Beranjak dari isu paradigma globalisasi mengenai perkembangan dan kemajuan rumah sakit, tidak terlepas dari kekuatan jejaring (*network*) organisasi. Jejaring layanan kesehatan merupakan wujud aktivitas

layanan yang dimiliki rumah sakit dari satu unit kerja ke unit kerja lainnya dalam memberikan kualitas layanan untuk mewujudkan keefektifan organisasi.

Di Indonesia kegiatan jejaring layanan kesehatan tidak diarahkan berdasarkan jejaring layanan. Jejaring yang dimaksud yaitu memiliki sistem, kemitraan dan otonomi untuk mendukung terciptanya kualitas layanan dan keefektifan organisasi rumah sakit. Kenyataan ini, mendiskriminasikan rumah sakit yang ada di Indonesia kurang mendapat kepercayaan dalam memberikan kualitas layanan kesehatan dan keefektifan organisasi untuk membangun jejaring layanan. Kunci keberhasilan suatu organisasi di era globalisasi ini ditandai dengan meluasnya dan kuatnya jejaring dalam menentukan pencapaian suatu tujuan. Tidak dapat dipungkiri desain jejaring layanan yang efektif memberikan nilai tambah bagi rumah sakit untuk memiliki standar internasional.

Jejaring layanan kesehatan penting dibentuk dan dikembangkan oleh organisasi, mengingat melalui jejaring pemberian informasi dan advokasi tentang wujud pelayanan rumah sakit yang representatif menjadi daya tarik bagi publik untuk mengenal dan melakukan komunikasi secara langsung antara *provider* dan publik tentang layanan kesehatan sesuai status penyembuhan dan perbaikan status sehat. Kondisi yang dihadapi oleh kebanyakan pihak rumah sakit yang ada di Indonesia, Kompas (2009:1) rumah sakit di Indonesia tidak representatif dalam memberikan layanan kesehatan yang *go international*, mengingat kurangnya penguatan, kekuatan, dan inovasi membangun jejaring layanan yang bertaraf internasional. Menjadi *stagnant* bahwa rumah sakit hanya sebagai sebuah organisasi untuk melayani orang sakit supaya menjadi sehat. Padahal esensi rumah sakit adalah wadah untuk mempertemukan ide-ide atau gagasan yang berkaitan dengan kepentingan untuk bekerjasama dalam

mencapai sebuah tujuan rumah sakit, yaitu terwujudnya penyelenggaraan kesehatan yang diperuntukkan kepada semua lapisan masyarakat untuk menjadikan rumah sakit tidak hanya mengurus orang yang sakit, tetapi mengelola dua atau lebih orang yang melakukan hubungan dan pertukaran tentang pentingnya sehat melalui komunikasi kesehatan yang efektif dalam suatu jejaring layanan.

Menurut Stephen (2008:69) penguatan jejaring layanan menjadi sebuah terobosan penting bagi suatu organisasi yang melayani publik melalui kemampuan jejaring mengelola sesuai sistem, kemitraan dan otonomi untuk bersaing dalam memberikan layanan yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Penerapan jejaring layanan yang diterapkan oleh pihak rumah sakit berdasarkan pengolahan sistem, kemitraan dan otonomi akan memperbaiki kualitas layanan dan keefektifan organisasi dan akan membentuk opini publik tentang upaya mendapatkan pelayanan di mana saja dan kapan saja melalui akses jejaring layanan, sehingga jumlah warga Indonesia yang berobat keluar negeri dapat diatasi dan dikurangi. Menurut Namara (2010:58) penguatan jejaring layanan modern bertumpu pada sistem, kemitraan dan otonomi. Suatu organisasi harus memiliki berbagai sistem untuk memperkuat dan mempermudah menjalankan mekanisme atau prosedur kegiatannya. Suatu organisasi juga dituntut melakukan berbagai kemitraan untuk mampu bersaing dan mendapatkan keuntungan. Termasuk suatu organisasi harus memiliki otonomi untuk mendapatkan kepercayaan publik. Ketiga fokus gagasan ini menjadi inti dari jejaring layanan. Pandangan ini menjadi sebuah dasar landasan untuk mengamati fenomena pada rumah sakit yang ada di Indonesia, termasuk Rumah Sakit Bhayangkara sebagai rumah sakit Polisi Republik Indonesia (Polri) yang melayani pasien anggota dan pasien umum, apakah sudah melakukan jejaring layanan kesehatan sesuai fokus pengamatan sistem,

kemitraan dan otonomi, yang nantinya menjadikan rumah sakit ini mampu mengembangkan sistem layanan go internasional, bermitra secara kompetitif dengan rumah sakit lainnya dan mampu mengembang kepercayaan publik sebagai rumah sakit yang maju dan modern.

Penerapan jejaring layanan yang diterapkan Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Makassar belum mengakomodir pentingnya penerapan sistem, kemitraan dan otonomi rumah sakit untuk mengembangkan jejaring layanan yang komprehensif untuk memajukan Rumah Sakit Bhayangkara. Jika penerapan jejaring layanan tidak diterapkan secara serius, menjadi penyebab rumah sakit tersebut tertinggal dengan rumah sakit lainnya yang ada dalam satu wilayah daerah, provinsi dan negara. Dikarenakan tidak terbangun jejaring layanan kesehatan. Rumah Sakit Bhayangkara saat ini hanya melayani pasien lokal, belum menjadi rumah sakit rujukan daerah, provinsi atau negara untuk datang berobat ke rumah sakit ini, karena lemahnya konstruksi jejaring kesehatan yang terbentuk. Penyebab mendasar lemahnya jejaring yang terbentuk ini mengingat Rumah Sakit Bhayangkara adalah rumah sakit pemerintah yang selalu memandang bahwa publik yang membutuhkan layanan untuk dilayani atau dengan kata lain publik bergantung pada layanan pihak rumah sakit, hal ini merupakan suatu pandangan yang masih menganut pada paradigma *old public service* (layanan publik lama) yang menyebabkan organisasi menjadi *stagnant* dan sulit maju.

Secara rasional, rumah sakit modern sudah banyak yang menawarkan pada publik sebagai pasien untuk melayani secara prima melebihi layanan standar rumah sakit lokal. Orientasi dari pandangan *new public service* (NPS) memandang bahwa publik adalah pelanggan yang harus diutamakan dalam mendapatkan layanan utama. Pandangan NPS diimplementasikan dengan membuat atau membentuk jejaring layanan

kesehatan sebagai wujud *reinventing government*. Denhardt (2010) menyatakan kebijakan publik harus berorientasi pada *reinventing government* yang berpihak pada publik. Sedangkan menurut Gaebler dan Osborne (2003) *reinventing government* dibangun berdasarkan konstruksi baru tentang NPS yang bersifat katalik, pemberdayaan, kompetensi, visi, orientasi hasil, kepentingan publik, interpolasi, *problem solve*, sentralisasi dan orientasi pasar. Pandangan ini menjadi dasar acuan untuk menerapkan jejaring layanan (*service network*) pada rumah sakit melalui transformasi jejaring untuk membangun tujuh prinsip *new public management* (NPM).

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Pelayanan Publik

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat seta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2008:88). Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah adalah *the delivery of a service by a government agency using its own employees* (Savas, 2007:65). Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen-agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan akan menjadi semakin penting. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya,

maka usaha peningkatan kualitas pelayanan akan menjadi semakin penting.

Layanan menjadi penting dalam kajian administrasi publik. Layanan menjadi inti dari keberhasilan administrasi publik untuk dinilai. Osborne dan Plastrik (2005:39) menerapkan sebuah transformasi sistem dalam organisasi pemerintah guna menciptakan peningkatan efektivitas, efisiensi, kemampuan dan inovasi guna memperbaiki kegiatan layanan untuk memperlihatkan keberhasilan administrasi publik. Kajian administrasi publik selalu menempatkan layanan publik sebagai inti dari suatu proses kegiatan untuk menghasilkan hasil yang memuaskan. Osborne (2005:136) memperkenalkan konsep *reinventing government* pada prinsipnya memperlihatkan pentingnya layanan di dalam mencapai tujuan organisasi. Khasmir (2006:47) keberhasilan kegiatan administrasi publik tidak terlepas dari andil layanan. Inti dari andil layanan adalah kualitas dari serangkaian kegiatan mulai dari input, proses dan output.

Layanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2006:39) menyatakan bahwa layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan merupakan segala bentuk kegiatan layanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Layanan dalam administrasi publik menurut Sinambela (2005:105) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu jasa secara fisik.

Definisi layanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis layanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis layanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta jasa layanan yang dihasilkan yaitu (1) layanan administratif, (2) layanan barang, (3) layanan jasa.

B. Teori Jejaring

Jejaring yang kuat pada dasarnya merupakan aspek penting untuk memajukan dan mengembangkan sebuah tindakan organisasi. Jejaring merupakan alat yang ampuh untuk memperkuat penerapan *new public management*. Kettl (2009:69) mengemukakan ada 6 (enam) aspek penting berkaitan dengan jejaring yaitu: (1) sistem jejaring yang terdapat dalam suatu organisasi, (2) kemitraan jejaring dalam memenangkan persaingan, (3) otonomi jejaring dalam memperkuat kepercayaan publik, (4) kualitas layanan yang dihasilkan dari kontinuitas jejaring, (5) keefektifan organisasi yang terwujud dari jejaring yang terkonstruksikan, dan (6) optimalisasi hasil dari tindakan jejaring yang diterapkan. Keenam aspek jejaring ini menjadi sebuah dinamika kehidupan organisasi. Semakin terpenuhi keenam aspek ini, semakin memberikan andil dan nilai jejaring dalam memajukan sebuah organisasi yang menjadi perekat penerapan *new public service*. Stephen (2007:78) menyatakan bahwa *new public management* sangat bersentuhan dengan kebutuhan jejaring. Jejaring merupakan alat untuk mencapai tujuan penerapan *new public management*. Sulit penerapan layanan jasa dan barang dikembangkan tanpa jejaring.

Teori dasar yang mendukung teori jejaring dibangun berdasarkan teori *human relation*. Teori ini memandang bahwa jejaring berperan penting dalam kehidupan manusia. Teori ini memberikan suatu dimensi baru tentang kapasitas manusia untuk mengakui kebutuhan dalam berbagai interaksi untuk berhubungan, berkenalan

dan saling membantu lewat saluran jejaring secara struktur dan fungsional (Laurence, 2010:51). Beranjak dari teori *human relation* yang dimaknai secara utuh berdasarkan perilaku individu dan organisasi, melahirkan sebuah teori kelembagaan. Teori ini meletakkan keberadaan jejaring sebagai dinamika terciptanya sebuah kepentingan, kerjasama dan tujuan dalam suatu kelembagaan organisasi. Teori kelembagaan memandang bahwa setiap orang dalam organisasi terlembagakan dalam pengambilan keputusan. Kelembagaan yang efektif membutuhkan jejaring untuk mendukung pengambilan keputusan pencapaian tujuan organisasi (Etzioni, 2007:126).

Pada prinsipnya teori jejaring dalam kajian administrasi tidak terlepas dari pertautan suatu hubungan timbal balik dalam berbagai kegiatan untuk menghasilkan sebuah manfaat dan keuntungan dalam berorganisasi. Teori kemitraan menjadi konstruksi penting dalam memperkuat eksistensi jejaring. Inti dari teori kemitraan yaitu jejaring merupakan apresiasi seseorang bermitra untuk mencari manfaat dan keuntungan dalam berorganisasi. Ini berarti aspek utama suatu tindakan kemitraan dalam organisasi adalah untuk mencari manfaat dan keuntungan dalam suatu organisasi yang di dalamnya terdapat dinamika kompetitif. Tidak dapat dipungkiri bahwa kemitraan yang terjadi merupakan implikasi dari aktivitas jejaring yang terjadi dalam suatu organisasi (Santosa, 2009:85).

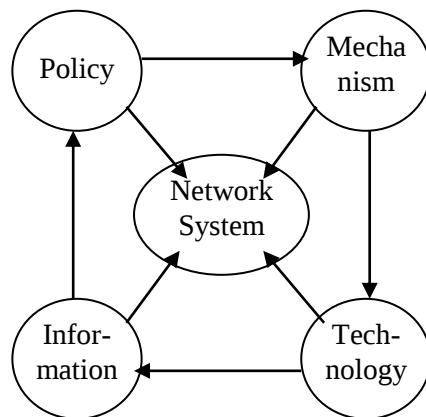
C. Konsep dan Lingkup Jejaring

Jejaring dalam administrasi publik merupakan wadah atau saluran yang menghubungkan segala kepentingan organisasi untuk mencapai tujuannya. Melalui jejaring organisasi tercipta hubungan saling bekerjasama untuk memperkuat potensi dinamika organisasi menghadapi tantangan dan perubahan yang mendorong untuk mengambil andil dan wewenang mewujudkan keberhasilan

organisasi (Sammi, 2010:74). Stemt (2010:115) menjelaskan bahwa dalam suatu organisasi terdapat serangkaian hubungan jejaring yang timbal balik terjadi antara eksistensi *personnel* dengan *media* melalui sebuah kegiatan untuk mencapai tujuan (*goal*). Berdasarkan uraian tersebut, maka konsep dan lingkup jejaring organisasi dapat dilihat dari wujud jejaring aplikasi dan jejaring organisasi dengan prespektif jejaring yang sesuai pendekatan makro dan mikro dalam menghubungkan suatu kesatuan hubungan dalam sistem, kemitraan dan otonomi yang terjadi antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.

1. Sistem Jejaring

Sutabri (2009:28) menyatakan bahwa istilah sistem saat ini banyak dipakai, banyak orang berbicara mengenai sistem administrasi, sistem pelayanan, sistem perbankan, sistem akuntansi, sistem inventori, sistem persediaan, sistem pemasaran, sistem teknologi, dan lain-lain. Tentunya sistem ini terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk satu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah masukan (*input*), pengolahan (*process*) dan pengeluaran (*output*). Akan tetapi sistem ini dapat dikembangkan, sehingga menyertakan media penyimpang. Sistem ini dapat terbuka dan tertutup, bisa berupa sistem kebijakan, sistem mekanisme, sistem teknologi dan sistem informasi. Hal inilah yang banyak diterapkan dalam satu organisasi untuk melihat penerapan sistem jejaring. Hens dan Gitto (2008:30) menggambarkan sistem jejaring dengan menyebut teori kapiler yaitu sebuah teori yang saling berhubungan membentuk sebuah gugusan yang saling utuh, memiliki hirarki dan keterpaduan antara sistem kebijakan, mekanisme, teknologi dan informasi yang digambarkan sebagai berikut:

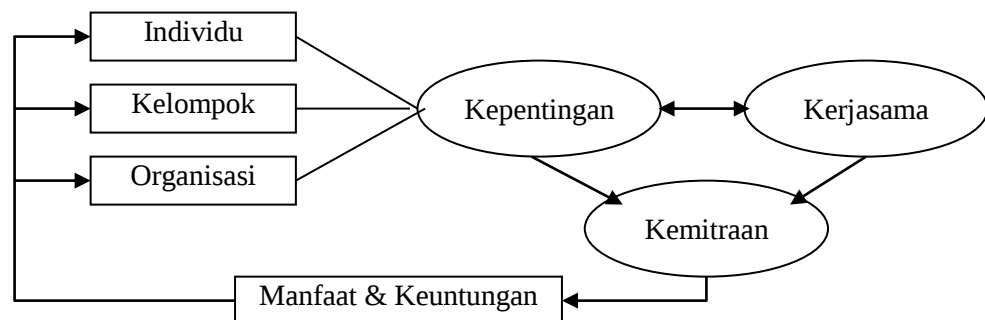


Gambar 1. Sistem Jejaring Kapiler

Gambar sistem jejaring kapiler di atas menunjukkan bahwa dalam suatu organisasi selalu memperlakukan sistem jejaring yang terikat oleh sub sistem yang dibangun berdasarkan sistem kebijakan, mekanisme, teknologi dan informasi. Keempat sistem ini membentuk sebuah siklus sistem dalam mendukung eksistensi sistem jejaring sangat penting dalam organisasi.

2. Kemitraan Jejaring

Kemitraan menurut sudut pandang administrasi public adalah sebuah tindakan yang melibatkan dua atau lebih individu, kelompok dan organisasi untuk melakukan berbagai kerjasama sesuai hasil komunikasi yang menghasilkan kesepakatan sesuai kepentingan dan model kerjasama yang diterapkan untuk mencapai tujuan. Keban (2005:191) menyatakan sudut pandang administrasi publik tidak terlepas dari kegiatan mengelola sumber daya dan organisasi untuk mencapai tujuan. Terciptanya suatu pencapaian tujuan selalu diawali kemitraan antar individu, kelompok dan organisasi sesuai kepentingan dan wujud kerjasama yang dihasilkan. Listiady (2006:49) menyatakan bahwa kemitraan adalah terakumulasinya berbagai kepentingan untuk bekerjasama dan berkomunikasi untuk memperoleh manfaat dan keuntungan. Inti dari kemitraan adalah manfaat dan keuntungan yang diperoleh dari tindakan bermitra. Berikut gambar hubungan kemitraan ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2 Kemitraan Jejaring

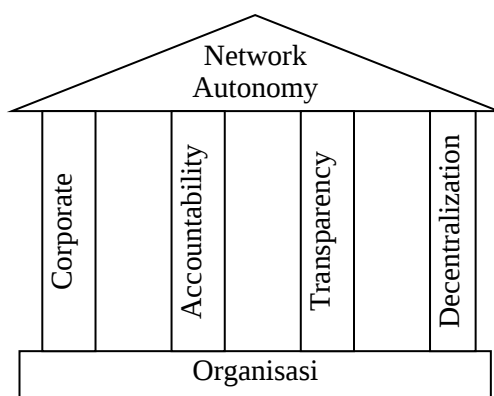
Berdasarkan yang dikemukakan oleh Listiady terlihat bahwa tujuan dari organisasi tercapai selalu diawali dari kemitraan antara individu, kelompok dan organisasi untuk menghasilkan berbagai manfaat dan keuntungan dari kemitraan yang terbentuk. Semakin banyak saluran kemitraan yang tercipta, semakin banyak tindakan kerjasama dan komunikasi sesuai dengan kepentingan dan manfaat yang dicapai.

3. Otonomi Jejaring

Membangun suatu organisasi tidak terlepas dari otonomi. Otonomi adalah kunci dari keberhasilan suatu organisasi dalam membangun segala potensi organisasi dalam mencapai tujuan. Nyoman (2007:198) menyatakan organisasi adalah kekuasaan atau otonomi dalam mengelola potensi organisasi menjadi mandiri dan kuat menghadapi tantangan perubahan dan dinamika organisasi secara internal dan eksternal.

Untuk memperkuat dan bertahan dalam dinamika organisasi, maka diperlukan otonomi. Otonomi pada dasarnya adalah kewenangan yang diberikan kepada suatu organisasi dalam menata, memperbaharui dan memperbaiki sendi-sendi struktur organisasi untuk bisa menjadi kewenangan dalam membenahi organisasi menjadi kuat, berkembang dan maju. Melalui otonomi jejaring, organisasi mampu melakukan hubungan, interaksi dan kerjasama untuk memperbaiki tata keorganisasian modern (*modern organization*) dalam mewujudkan tujuan organisasi (Hart, 2009:37).

Pemahaman tentang otonomi jejaring merupakan sebuah konsep yang diperkenalkan oleh Robby (2009:47) yang melihat prospektif organisasi dan perkembangan teknologi yang menjadi sebuah prospek dalam membangun sebuah dinamika organisasi yang maju dan berkembang. Dasar inilah yang melahirkan pengertian otonomi jejaring yaitu sebuah pengertian yang memandang bahwa organisasi yang maju harus memiliki hubungan dan interaksi secara internal dan eksternal dalam memperkuat kekuasaan organisasi. Kekuasaan organisasi yang dimaksud adalah keunggulan organisasi untuk mampu melakukan tata kelola yang baik, menjamin akuntabilitas akses, transparansi informasi dan desentralisasi kebijakan. Hal ini digambarkan dengan skema bangunan otonomi jejaring pada gambar 3.



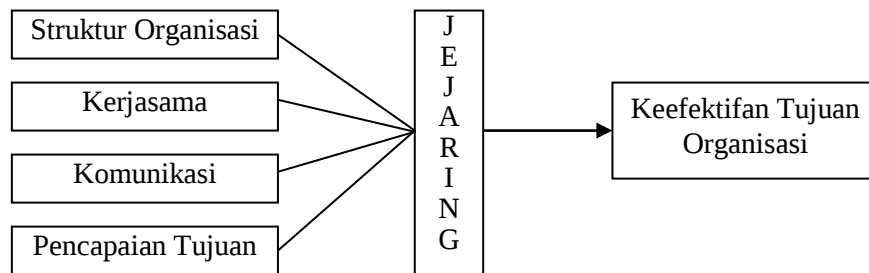
Gambar 3. Network Autonomy Building

Gambar di atas menunjukkan bahwa untuk mencapai sebuah tujuan otonomi

jejaring diperlukan kepastian dalam tata kelola (*corporate*), akuntabilitas (*accountability*), keterbukaan (*transparency*) dan desentralisasi (*decentralization*). Keempat unsur ini menjadi penting untuk diterapkan otonomi jejaring yang memudahkan suatu organisasi mengembangkan mekanisme kerja yang efisien, efektif dan rasional.

D. Keefektifan Organisasi

Keefektifan organisasi yang berperan penting dalam kaitannya dengan jejaring yang digunakan oleh suatu organisasi sangat berkaitan dengan penguatan aspek struktur, kerjasama, komunikasi dan pencapaian sebuah tujuan (Robbins, 2004:59). Penguatan aspek keefektifan organisasi tersebut menjadi sebuah identitas bagi sebuah organisasi untuk mengembangkan jejaring yang luas dan menguntungkan. Keefektifan organisasi pada dasarnya mengacu pada teori organisasi. Robbins (2004:60) menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi yang bekerja atas dasar kesinambungan untuk mencapai sebuah tujuan bersama atau kerangka tujuan. Robbins (2004:70) menggambarkan konstruksi jejaring untuk mencapai keefektifan organisasi. Gambar ini memperlihatkan terdapat hubungan yang kuat antara struktur organisasi dengan kegiatan jejaring untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat hubungan antara kegiatan kerjasama dari kegiatan jejaring untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat hubungan yang kuat antara komunikasi yang efektif antar anggota untuk mencapai tujuan organisasi dan penguatan jejaring melalui pencapaian tujuan organisasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Konstruksi Jejaring Keefektifan Organisasi

Gambar di atas menjelaskan bahwa keefektifan tujuan organisasi tidak terlepas dari kontribusi jejaring untuk mewujudkan keefektifan tujuan organisasi. Keefektifan organisasi penting untuk membantu para manajer membuat organisasi lebih efektif dalam pengelolaannya, karenanya jejaring menjadi penting. Atas dasar ini, jejaring mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap terwujudnya keefektifan organisasi. Seperti halnya pada organisasi rumah sakit, jejaring memainkan peranan penting untuk menghubungkan kepentingan provider terhadap pelanggan atau publik. Sabarguna (2006:69) menyatakan organisasi rumah sakit mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga eksistensi jejaring berperan penting dalam mewujudkan keefektifan organisasi rumah sakit.

E. Kualitas Layanan

Memahami pentingnya jejaring terhadap kualitas layanan memberikan arti bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian terhadap prasyarat suatu spesifikasi terpenuhinya kualitas. Salah satu yang mendukung terwujudnya suatu kualitas tidak terlepas dari andil jejaring layanan. Memahami pengertian kualitas tersebut dalam kaitannya dengan layanan pada dimensi jejaring menurut Warella (2008:129) adalah suatu tindakan yang

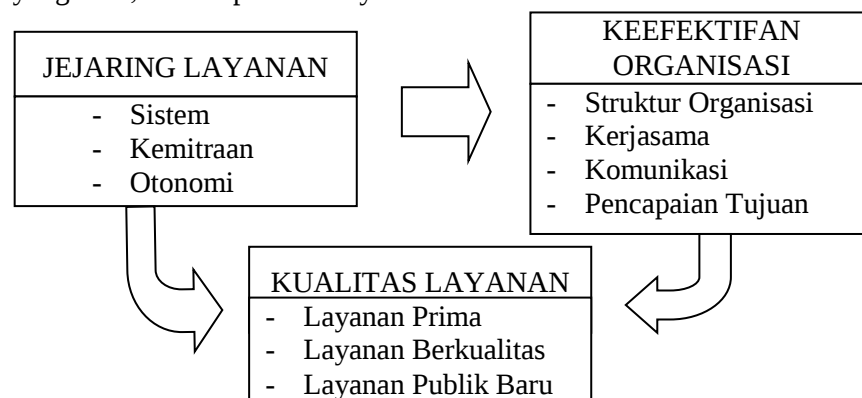
menghasilkan pemenuhan kebutuhan atas layanan melalui sebuah jejaring yang menghubungkan antara provider dengan publik. Pada dasarnya pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) dan suatu usaha (*effort*) untuk menghasilkan kepuasan.

Mendefinisikan suatu pelayanan yang berkualitas dalam suatu organisasi yang menggunakan saluran jejaring, pada dasarnya diartikan sebagai sebuah kegiatan yang melakukan tindakan prosedural, pendistribusian dan pendesentralisasian terhadap layanan yang patuh dan tepat sasaran (Bloom, 2007:44). Sinambela (2006:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima lebih mencerminkan keterkaitan hubungan dalam suatu jejaring yang melibatkan (1) aktivitas transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua publik dengan mudah di mengerti, (2) akuntabilitas yang mempertanggungjawabkan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, (3) kondisional dalam memberikan layanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan berdasarkan prinsip efisien dan efektif, (4) partisipatif memberikan layanan untuk mendorong perang serta publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan publik, (5) kesamaan hak dalam memberikan pelayanan tidak melakukan diskriminasi, (6) keseimbangan hak dan kewajiban melayani sesuai aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi dua pertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan yang ada dalam kuesioner dalam Kepmen PAN tersebut, (setiap satu dimensi ada dua item pertanyaan), ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan.
4. Mutu produk pelayanan yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak.
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan yang mendorong motivasi dan semangat kerja.
7. Sarana dan prasarana pelayanan yaitu keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka teori ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5. Kerangka Teori

Gambar kerangka teori di atas menunjukkan bahwa fokus penelitian ini yaitu pertama, memperlihatkan pentingnya jejaring layanan dalam suatu organisasi yang tidak terlepas dari sistem, kemitraan dan otonomi untuk melakukan kegiatan layanan organisasi. Kedua, memperlihatkan keefektifan organisasi yang didukung dari penerapan jejaring untuk meningkatkan kualitas layanan, keefektifan organisasi berjalan sesuai dengan struktur organisasi, terdapat kerjasama, komunikasi dan pencapaian tujuan. Dan ketiga, memperlihatkan dukungan dari jejaring layanan dan keefektifan organisasi untuk mewujudkan peningkatan kualitas layanan dalam suatu organisasi berupa layanan prima, layanan yang berkualitas dan layanan publik baru. Uraian mengenai pelayanan dilihat secara umum, layanan berdasarkan Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993, Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002, Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dan NPS merupakan konsep yang sangat penting dalam melihat pentingnya kualitas layanan diterapkan berdasarkan faktor kepentingan jejaring layanan kesehatan di rumah sakit. Konsep ini menjadi penting dan perlu dalam mewujudkan pengembangan rumah sakit yang maju dan terkemuka dalam mewujudkan layanan yang efektif, efisien dan rasional diterapkan oleh pihak rumah sakit berdasarkan kualitas layanan jejaring.

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif menempatkan kedudukan peneliti cukup rumit. Peneliti menjadi perencana, analis, penafsir data, dan selanjutnya melaporkan hasil penelitiannya. Pengertian "instrumen atau alat penelitian kualitatif sudah tepat, mengingat bahwa yang bersangkutan menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian" (Nasution, 2007:55). Penelitian ini menggunakan pendekatan *phenomenology*, sehingga tidak memasukkan hipotesis pertanyaan atau

pengalaman pribadi, tidak melakukan analisa data secara spesifik. Pendekatan penelitian ini menghasilkan sebuah fenomena dan makna yang dikandung dari setiap pemaknaan wawancara individu berdasarkan sekumpulan prosedur dan akhirnya mengambil suatu pemaknaan untuk membangun sebuah proposisi teori.

B. Sumber Data dan Informan

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Data primer bersumber dari keterangan, pernyataan dan informasi dari informan. Data sekunder bersumber dari kajian dokumentasi meliputi SOP, karya ilmiah, jurnal nasional dan internasional, serta laporan media massa maupun media elektronik (internet). Informan terdiri atas informan utama dan informan biasa. Informan utama meliputi Pimpinan Rumah Sakit, sedangkan informan biasa meliputi Staf, Dokter, Bagian Tata Usaha, Bagian Pengembangan SDM, Bagian IPTEK, Bagian Pemasaran Rumah Sakit, dan pasien.

C. Fokus dan Deskripsi Fokus

1. Jejaring layanan adalah hubungan atau keterkaitan aktivitas sesuai kepentingan dan kerjasama untuk mencapai tujuan dalam pelayanan. Dimensi jejaring layanan, yaitu:
 - a. Sistem adalah serangkaian kegiatan dari satu proses ke proses yang lain yang menghasilkan output pelayanan.
 - b. Kemitraan adalah kesepakatan dalam melakukan sebuah kerjasama dalam mencapai sebuah tujuan.
 - c. Otonomi adalah kekuasaan di dalam menentukan wujud kewenangan yang dipertanggungjawabkan dari suatu aktivitas pelayanan.
2. Kualitas layanan adalah terwujudnya pemberian layanan yang diharapkan oleh publik memuaskan. Dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a. Layanan prima adalah layanan yang sesuai standar kebutuhan pelayanan bagi publik.
 - b. Layanan berkualitas adalah layanan yang diberikan dalam memenuhi kepuasan publik.
 - c. Layanan publik baru adalah layanan yang berpihak kepada publik.
3. Keefektifan organisasi adalah kemampuan organisasi mewujudkan hasil pelayanan yang optimal. Dimensi keefektifan organisasi, yaitu:
- a. Struktur organisasi adalah komposisi jabatan strategis dalam pengambilan keputusan organisasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
 - b. Kerjasama adalah aktivitas yang melibatkan lebih dari satu orang yang memiliki kepentingan bersama dalam pelayanan organisasi.
 - c. Komunikasi adalah aktivitas pembicaraan yang melibatkan lebih dari satu orang dalam membahas kegiatan pelayanan organisasi.
 - d. Pencapaian tujuan adalah sasaran kegiatan pelayanan yang ingin dicapai dalam suatu organisasi.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen utama pada penelitian ini adalah peneliti sendiri. Penempatan peneliti sebagai instrumen dalam penelitian bermanfaat jika dipenuhi beberapa syarat, antara lain: yang bersangkutan memiliki sikap responsif, memiliki kemampuan penyesuaian diri, menekankan keutuhan (memanfaatkan imajinasi dan kreativitasnya dan memandang dunia ini sebagai suatu keutuhan), kemampuan mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan, memproses data secepatnya, memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan serta memanfaatkan kesempatan untuk

mencari respons yang tidak lazim dan idiosinkretik (Sumarsono, 2008).

E. Teknik Pengumpulan dan Pengabsahan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dalam mengamati secara langsung sasaran (obyek) penelitian dan merekam peristiwa dan perilaku secara wajar, asli, tidak dibuat-buat, dan spontan dalam kurun waktu tertentu untuk memperoleh data yang cermat, mendalam dan rinci. Teknik pengamatan yang digunakan adalah pengamatan terlibat untuk memperoleh data sistem jejaring, data bentuk kemitraan, data otonomi, data bentuk keefektifan organisasi dan bentuk kualitas layanan yang dikumpulkan saat peneliti berada di RS Bhayangkara Mappaoddang Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam diharapkan mengungkapkan pengamatan empirik tentang bagaimana pelaksanaan bentuk jejaring layanan, kualitas layanan dan keefektifan organisasi berdasarkan sistem jejaring, kemitraan dan otonomi yang menentukan keefektifan organisasi dan kualitas layanan. Jenis wawancara meliputi informan kunci (*key informant*) seperti kepala rumah sakit dan para ahli, informan biasa (*general informant*) seperti Staf, Dokter, Bagian Tata Usaha, Bagian Pengembangan SDM, Bagian IPTEK, Bagian Pemasaran Rumah Sakit, dan pasien. Jenis wawancara ini penting dalam melakukan kegiatan pengamatan dan bentuk wawancara.

3. Dokumen

Dokumen dalam penelitian ini berupa data sekunder berupa arsip, laporan, catatan, karya-karya, karya ilmiah, jurnal, notulen dan berbagai rekaman.

Data yang terkumpul dilakukan pengecekan dengan triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data bersangkutan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Menurut Paton dalam *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*, sebagaimana yang dikutip oleh Lexi Moleong, triangulasi adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi metode berguna untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data hasil pengamatan dan wawancara, dan triangulasi sumber untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh. Hal ini mendukung keabsahan data. Dengan penggunaan triangulasi sumber, dan triangulasi metode diharapkan informasi yang diperoleh dapat diperiksa silang, sehingga akurasi dapat diuji.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Proses analisis data menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Adapun tahapan dalam analisis data ditempuh dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi atau rangkuman yang merupakan hasil dari isi wawancara yang terekam secara sistematis disusun untuk mendapatkan poin penting dalam membantu proses pengkodean aspek-aspek tertentu dari fokus penelitian.

2. Penyajian data yaitu dengan mengambil yang pokok-pokok namun dapat dijamin kesahihannya sebagai tinjauan gambaran menyeluruh atau bagian tertentu dari penelitian, membuat ragam jenis matriks, grafik dan bagan. Kemudian peneliti dapat mengontrol data dalam bentuk yang sederhana dan praktis.

3. Uji validasi, merupakan metode *recall* yang dilakukan secara *retrospective* yang berpotensi bias cukup besar dan bila memungkinkan dihilangkan. Validasi disusun dengan tujuan penelitian berdasarkan penilaian pakar yang layak dan sesuai standar *logic validity*. Validasi dilakukan dengan (*golden standard*) melalui wawancara dibantu oleh para petugas sesuai dengan penggunaan pedoman wawancara.

4. Verifikasi, menarik kesimpulan tentatif, memungkinkan verifikasi selama penelitian berlangsung. Sejak awal kajian, peneliti mencoba menemukan makna dari data yang dikumpulkan. Dari data yang terkumpul diperoleh kesimpulan yang tentative. Kesimpulan biasanya beragam selama melakukan studi agar memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Jejaring Layanan Kesehatan pada Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar

Jejaring layanan kesehatan memainkan peranan penting dari keberhasilan organisasi. Wujud jejaring layanan dalam suatu organisasi keterkaitan antara satu unit kerja dengan unit kerja lainnya dalam suatu sistem, memiliki kemitraan dan otonomi. Sistem yang dimaksud dalam jejaring layanan kesehatan berupa sistem kebijakan, sistem mekanisme, sistem informasi dan sistem teknologi. Sistem ini merupakan serangkaian kegiatan yang saling menghubungkan antara satu unit bagian ke

unit bagian lainnya untuk mempermudah kegiatan layanan kesehatan.

Sistem yang baik tidak terlepas dari keterkaitan dengan kemitraan dalam jejaring layanan. Kemitraan merupakan unsur penentu dari terwujudnya jejaring layanan secara kontinyu atau berkesinambungan untuk saling terkait sesuai dengan kepentingan dan kerjasama yang diterapkan pada masing-masing unit kerja. Kemitraan dalam jejaring layanan kesehatan diharuskan untuk memberikan keeratn hubungan atau keterkaitan dalam berbagai aktivitas kerja dari suatu unit kerja ke unit kerja lain dalam mencapai tujuan organisasi.

Kegiatan jejaring layanan kesehatan juga memerlukan keterkaitan otonomi sebagai sebuah kepastian yang menjadi penguat bagi terselenggaranya hubungan yang saling berkaitan antara satu unit kerja dan unit kerja lainnya. Otonomi jejaring layanan merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki kekuasaan atau otonomi untuk melakukan tata kelola atau *corporate*, pertanggungjawaban (*accountability*), keterbukaan (*transparency*) dan desentralisasi (*decentralization*). Unsur otonomi ini berperan penting dalam suatu organisasi sebagai kepastian keterkaitan unit kerja yang satu dengan unit kerja lain melaksanakan aktivitas kerjanya.

Pembahasan dari uraian di atas didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Max Weber dalam Keban (2004:66) mengenai teori keteraturan bahwa suatu organisasi yang teratur tidak terlepas dari sistem yang saling terkait untuk mencapai tujuan. Sistem yang saling terkait dalam aktivitas kerja biasa disebut dengan jejaring kerja (*networking*). Teori *networking* yang diterapkan oleh Fiedler (2007:122) menyatakan bahwa jejaring merupakan serangkaian aktivitas yang menghubungkan atau mengkaitkan antara satu unit kerja dengan unit kerja lainnya secara sistemik, integrasi dan berkesinambungan pada pencapaian hasil kerja.

Berdasarkan pembahasan jejaring layanan kesehatan pada Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu administrasi publik melahirkan proposisi yaitu "semakin bagus penerapan jejaring layanan kesehatan, semakin mudah dalam penerapan sistem, kemitraan dan otonomi layanan diterapkan di rumkit". Proposisi ini dijabarkan bahwa:

- a. Sistem jejaring layanan kesehatan yang baik ditentukan oleh kebijakan, mekanisme, informasi dan teknologi yang saling terkait pada organisasi rumkit.
- b. Terwujudnya kemitraan jejaring layana kesehatan selalu didasari oleh kepentingan dan kerjasama antar unit kerja baik internal dan eksternal organisasi rumkit.
- c. Otonomi jejaring layanan kesehatan yang baik ditentukan oleh tata kelola, pertanggungjawaban, keterbukaan dan desentralisasi yang diterapkan dalam organisasi rumkit.

2. Kualitas Layanan dari Jejaring Layanan Kesehatan dan Keefektifan Organisasi pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar

Terwujudnya kualitas layanan dalam suatu organisasi tidak terlepas dari andil jejaring layanan dan keefektifan organisasi. Jejaring layanan menjadi penghubung dari suatu kegiatan terhadap kegiatan lainnya untuk menghasilkan kualitas layanan yang diharapkan, demikian halnya dengan keefektifan organisasi menjadi wadah untuk menghimpun berbagai kegiatan dari satu unit kerja dengan unit kerja lainnya dalam suatu organisasi untuk menghasilkan kualitas layanan yang memuaskan.

Pembahasan mengenai kualitas layanan melalui jejaring layanan dan keefektifan organisasi ini didukung oleh teori aktivitas yang dikemukakan oleh

Barner (2006:108) bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang terproses dan memproses terjadinya tindakan layanan dari orang yang memberi pelayanan (*provider*) dan yang menerima pelayanan (*public*). Teori ini didukung oleh pandangan Osborne (2005:58) yang memperkenalkan teori pelayanan transformasi bahwa birokrasi pemerintah memiliki tujuan utama melakukan transformasi sistem pelayanan untuk menghasilkan keuntungan bersama.

Kaitan teori tersebut di atas dengan relevansinya dengan pelayanan prima, teori akselerasi yang dikemukakan oleh Donald (2009:233) menyatakan bahwa pelayanan utama adalah pelayanan yang bertumpu kepada percepatan, ketepatan, kemudahan dan kelancaran sebagai persepsi positif pelayanan yang utama. Termasuk bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, konsep RATER yang dikemukakan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (2001:49) bahwa wujud layanan yang berkualitas dinilai dari layanan yang responsif, terjamin, memiliki bukti fisik, empati dan handal. Semakin bagus suatu layanan semakin dinilai layanan sebagai pilihan utama untuk memenuhi kepuasan publik.

Hal ini juga relevan dengan teori layanan publik baru yang lazim disebut dengan *new public service* dikemukakan oleh Dendhardt (2004:63) yang memberikan pengertian bahwa pelayanan yang dilakukan pemerintah bukan bergerak layaknya sebuah bisnis tetapi sebagai sebuah demokrasi yang memberikan layanan terbaik. Wujud layanan terbaik yaitu birokrasi atau pemerintah harus banyak mendengar publik daripada memberitahu, melayani daripada mengendalikan.

Berdasarkan pembahasan kualitas layanan dari jejaring layanan kesehatan dan keefektifan organisasi pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar dalam kaitannya dengan

pengembangan ilmu administrasi publik melahirkan proposisi yaitu” semakin berkualitas layanan kesehatan, semakin baik pelaksanaan jejaring layanan dan organisasi rumkit menjadi efektif”. Proposisi ini dijabarkan bahwa:

- a. Kualitas layanan kesehatan mudah diwujudkan jika didukung oleh jejaring layanan yang terlaksana dengan baik di rumkit.
- b. Kualitas layanan kesehatan yang berjalan dengan baik menentukan terwujudnya keefektifan organisasi rumkit.

3. Keefektifan Organisasi melalui Jejaring Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar

Mewujudkan keefektifan organisasi tidak terlepas dari andil jejaring layanan. Semakin besar kontribusi sistem, kemitraan dan otonomi kegiatan jejaring yang diterapkan, semakin berdampak terhadap keefektifan organisasi. Memahami keefektifan organisasi identik dengan pencapaian hasil aktivitas yang dilakukan oleh organisasi. Keefektifan organisasi yang riil dalam penerapannya dapat dilihat dari berfungsinya struktur organisasi, terjalannya berbagai kegiatan kerjasama, terwujud komunikasi yang efektif antar unit kerja dan tercapainya tujuan yang diinginkan melalui serangkaian kegiatan jejaring layanan.

Suatu organisasi yang maju berupaya untuk mengefektifkan organisasinya. Bagi Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, keefektifan organisasi yang dihasilkan tidak terlepas dari peranan jejaring layanan baik dari sistem, kemitraan dan otonomi yang diterapkan dalam mewujudkan keefektifan organisasi dengan berfungsinya struktur organisasi yang sejalan dengan kedudukan, tugas dan fungsi yang dimiliki oleh organisasi tersebut dalam mewujudkan keefektifan organisasi.

Keefektifan organisasi juga dapat dilihat dari lancarnya kegiatan kerjasama yang terjadi antara satu unit kerja dengan

unit kerja lainnya yang terkait dalam jejaring layanan kesehatan. Wujud kerjasama ini dilakukan berdasarkan kerjasama internal dan eksternal yang dilakukan secara intensif dan berkesinambungan untuk mewujudkan keefektifan organisasi. Selain itu, keefektifan organisasi akan terwujud bila setiap unit kerja yang satu dengan lainnya mampu menciptakan komunikasi yang aktif baik berupa komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal dalam mewujudkan komunikasi yang efektif bagi organisasi. Termasuk pula suatu keefektifan organisasi terwujud bila setiap unsur unit kerja yang satu dengan yang lainnya berupaya untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kegiatan operasional dan pelayanan kesehatan.

Pembahasan keefektifan organisasi melalui sistem jejaring layanan kesehatan yang diterapkan Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan didukung oleh teori deskriptif yang dikemukakan Morrow (2007:69) bahwa dalam suatu organisasi terjadi penggambaran nyata suatu organisasi yang efektif dan tidak efektif tergantung pada deskriptif kegiatannya. Hal ini relevansi dengan teori instrumental yang dikemukakan Bailey (2007:158) bahwa konseptualisasi organisasi yang efektif tergantung pada struktur organisasi yang bersinerjik dengan kegiatan kerjasama, komunikasi dan pencapaian tujuan.

Memahami pandangan teori deskriptif dan instrumental juga relevan dengan teori kontingensi yang dikemukakan oleh Burns dan Staker (2008:71) bahwa organisasi yang efektif terjadi pada tataran paradigma birokrasi, neoklasik, kelembagaan, hubungan kemanusiaan dan administrasi negara baru. Nicholas (2009:94) menyatakan bahwa paradigma birokrasi menekankan efektivitas organisasi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan. Caiden (2008:196) menyatakan bahwa paradigma neoklasik menempatkan proses pengambilan keputusan tergantung pada keefektifan organisasi. Lindblom (2007:241)

menyatakan efektivitas organisasi merupakan karakteristik perilaku kelembagaan. Paradigma hubungan kemanusiaan yang dikemukakan oleh Likelt (2007:277) bahwa keikutsertaan hubungan kemanusiaan menjadi dimensi penting dalam mewujudkan keefektifan organisasi. Termasuk paradigma negara baru yang dikemukakan oleh Frederickson dalam Caiden (2008:208) bahwa organisasi demokratis dan responsif selalu bertumpu pada keefektifan organisasi yang merupakan pencerminan sistem desentralisasi negara.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kesimpulan penelitian ini merupakan interpretasi jawaban rumusan masalah yang dijelaskan secara operasional sebagai berikut:

1. Jejaring layanan kurang sesuai sistem, kemitraan dan otonomi dalam menunjang keefektifan organisasi. Masih kurangnya pemahaman pihak rumkit mengenai sistem kegiatan pelayanan, kesenjangan dalam kemitraan secara internal dan eksternal serta keterbatasan otonomi layanan yang kurang bertanggungjawab dalam mewujudkan keefektifan organisasi Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Layanan kesehatan kurang mencerminkan layanan prima, berkualitas dan layanan publik baru dikarenakan pelaksanaan jejaring layanan kurang dipahami dalam mengefektifkan organisasi Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Keefektifan organisasi kurang terealisasi sesuai dengan struktur organisasi yang ideal, kerjasama yang saling menguntungkan, komunikasi yang efektif dalam pencapaian tujuan sesuai pelaksanaan jejaring layanan kesehatan yang diterapkan di Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, disarankan:

1. Untuk memperbaiki jejaring layanan kesehatan harus lebih memperhatikan sistem yang terkait, baik berupa sistem kebijakan, mekanisme, informasi dan teknologi, memperbaiki kemitraan kerja berdasarkan kepentingan dan kerjasama tanpa mengabaikan otonomi layanan yang sesuai tata kelola, pertanggungjawaban, ketebukaan dan desentralisasi layanan kesehatan di Rumkit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Diharapkan mampu mewujudkan kualitas layanan prima yang cepat, tepat, mudah, dan lancar dengan memperhatikan wujud kualitas layanan yang responsif, ada jaminan, memiliki bukti fisik, menunjukkan empati dan kehandalan tanpa mengabaikan layanan publik baru yang sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisien, ekonomis dan adil yang berpihak kepada publik.
3. Berupaya merealisasikan keefektifan organisasi melalui penempatan struktur birokrasi yang sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi menyelenggarakan pelayanan dengan selalu proaktif melakukan kerjasama secara internal dan eksternal, selalu berkomunikasi efektif pada tingkat tataran komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal untuk mencapai tujuan kegiatan operasional dan kegiatan jejaring layanan dan kualitas layanan kesehatan di Rumkit Bhayangkara Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Ackoff, Marshall, 2010. *The Reformation of Administration Bureacracy System*. Published by Thompson Learning Press, USA.

Bloom, Mitches, 2007. *The Service Quality Management*. Published by Ohio University Press, New York.

Caiden, Mitchell, 2006. *Public Policy – Making Reexamined*. San Francisco: Chandler Publishing Company.

Denrhardt, Janet V. dan Denhardt Robert B, 2010. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: ME Sharepe, Inc.

Etzioni, 2007. *The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention*”, *Journal of Marketing*, Vol. 69, pg. 210–218

Hansen, Michael, 2007. *Making of Decision in Public Administration*. Massachusetts: Addison, Wesley & Co.

Hart, Henault, 2009. *Managing of Organization*. New York, NY: Prentice Hall.

Hens, John & Gitto, E.A. Russell, 2008. *Administration Management*, Mc Grow-Hill, inc., Singapura.

Jeffrey, Malic, 2008. *How to Managed of Organization Effectiveness*. New Jersey, Prentice Hall.

Keban, Yeremis T. 2005. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Gava Media.

Ketll, J.M, 2009, *Organization Policy and Strategic Management*. Hinsdale, III, Dryden Press.

Khasmir, 2007. *Pelayanan Publik untuk Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Grassindo.

Kompas, 2009. *Inovasi dalam Pembangunan Jejaring Kesehatan di Indonesia*. Dalam Kompas Edisi 12 April 2009. PT. Kompas Media Nusantara, Jakarta.

Laurence, WG. Guci, 2010. *Network Service Management*, John Wiley and Sons, California.

- Listyadi, P, 2006. *Pengantar Kebijakan Publik*. (Penyunting Ricky Ismanto). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, 2006. *Identifikasi Manajemen Administrasi Publik*. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Namara, Crozier, 2010. *The Administration Phenomenon*. London: Tavistock.
- Nasuha, TH., 2008. *Administrasi dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Nyoman, Tjahya, 2007. *Birokrasi, Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Humaniora Utama Press, Jakarta.
- Osborne et al, 2007. *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*, Glenview, Illinois, New York : Foresman and Company.
- Robbins, Stephen P, 2004. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa: Jusuf Udaya, Lic., Ec. Penerbit Arcan, Jakarta.
- Robby, S, 2009. *Teori Organisasi. Struktur, Desain dan Aplikasi*. Penerbit Arcan, Jakarta.
- Sabarguna, Boy S.H., 2006. *Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Cetakan III, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng, Yogyakarta.
- Sammi, Renee, 2010. *Strategy Administration*. New York: Longman.
- Samuel, Stewart, 2009. *Evolution of Public Service Network*. Belmont: Wadsworth.
- Santosa, Pandji, 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, 2005. *Kualitas Pelayanan untuk Administrasi Publik*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Stemt, Donnely, 2010. *Administration, Organization and Management of Public*, New York: Longman.
- Stephen, Aileen Mitcell, 2007. *Management Administration*. Prentice Hall International Inc.
- , 2008. *Public Administration: Understanding of Public Service Sector*. New York: Mc Graw Hill.
- Stephen, Daniel, 2008. *Values and Public Service Network*. Washington DC: The Brooking Institution.
- Sutabri, 2009. *Aplikasi Jejaring Layanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Grassindo.
- Warella, 2008. *An Introduction to the Study of Public Service*. 2nd, Ed. North Scituate, MA: Duxbury Press.
- Zeithaml, VA, 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. The McGraw Hill Companies Inc. New York.
- , 2006. *Making of Quality Service*. The Free Press, New York.