

ABSTRAK

Latar belakang : Manajemen yang profesional dan reformasi birokrasi adalah elemen untuk memperkuat sistem kesehatan. Namun, respon dan kualitas pelayanan rumah sakit pemerintah di daerah pinggiran masih minim. Bisakah rumah sakit pemerintah memberikan pelayanan dengan menggunakan pendekatan kebutuhan pelanggan dan pasar sekitarnya?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dinamika kesenjangan kompetensi antara apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya terjadi terkait dengan fungsi manajer di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping yang mempunyai 234 karyawan, dan merupakan pusat rujukan dari 16 puskesmas di Kabupaten Pasaman. Penelitian ini lebih menekankan pada penilaian kapasitas kemampuan manajerial manajer.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif menggunakan rancangan studi kasus. Subjek penelitian adalah 14 manajer yang terdiri dari kepala rumah sakit, kepala bidang, kepala sub bidang dan program dari jabatan struktural di rumah sakit. Penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi dokumen.

Hasil: Penelitian ini menghasilkan tiga hal yang menunjukkan kapasitas kemampuan manajemen manager yang tidak sesuai dengan tuntutan zaman sekarang. Pertama, praktek dasar pengorganisasian yang tidak diimplementasikan pada rumah sakit ini. Kedua, manajer belum mampu untuk mengelola semua karyawan di berbagai tingkatan untuk mengelola masalah dan memperbaikinya di segala bidang. Ketiga, walaupun memiliki visi, misi dan nilai-nilai pelayanan yang profesional, manajer menunjukkan perilaku birokrasi yang memenuhi kebutuhan penguasa daripada kebutuhan pasien sebagai pelanggan. Manajer gagal untuk melaksanakan kegiatan operasional dan teknis terkait dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pemantauan, yang pada dasarnya diperlukan untuk memecahkan masalah yang benar-benar dihadapi. Penelitian ini membahas isu-isu birokrasi pemerintah daerah dan jenis kebutuhan pelatihan yang memungkinkan manajer untuk bekerja dalam pemecahan masalah namun tetap menjadi bagian dari organisasi birokrasi saat ini.

Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktek manajemen tidak sesuai dengan operasional kebutuhan pemecahan masalah pelayanan di rumah sakit dan tidak sesuai dengan kebutuhan transformasi birokrasi instansi pemerintah. Strategi untuk membuat manajer dapat mereformasi rumah sakit daerah adalah salah satunya dengan pelatihan namun pelatihan tersebut harus dengan menggunakan pendekatan yang berbeda dari pelatihan tradisional yang diterapkan untuk pejabat pemerintah saat ini.

Kata kunci :rumah sakit, manager, training need analysis