

Lingkup Teori Organisasi Pada Pelayanan Kesehatan

Yani Restiani Widjaja¹, Purwadhi², Dessy Maharani³, Paramita Indah Setiati Putri⁴

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

Email: restianiwidjaja@gmail.com, purwadhi@ars.ac.id, maharanidessydentis@gmail.com,
putrikhrasivy407@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan sosial yang menuntut tata kelola organisasi yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi teori-teori organisasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan kesehatan, dengan fokus pada empat pendekatan utama: teori birokrasi, teori sistem terbuka, teori kontingensi, dan teori kepemimpinan transformasional. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan secara sistematis, transparan, dan replikatif. Sebanyak sepuluh artikel ilmiah yang diterbitkan antara tahun 2019–2024 dianalisis melalui pendekatan tematik untuk menggali hubungan antar teori, pola penerapan, serta dampaknya terhadap efektivitas organisasi rumah sakit dan puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori birokrasi masih menjadi fondasi struktur organisasi, terutama di rumah sakit pemerintah, namun perlu dilengkapi dengan fleksibilitas agar tidak menghambat inovasi. Teori sistem menekankan pentingnya integrasi antar unit organisasi dan keterbukaan terhadap pengaruh eksternal. Sementara itu, teori kontingensi menegaskan bahwa struktur dan strategi organisasi harus disesuaikan dengan konteks lokal dan kapasitas sumber daya. Kepemimpinan transformasional berperan penting dalam menciptakan perubahan positif, meningkatkan partisipasi pegawai, dan mendorong inovasi layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi keempat pendekatan teori organisasi diperlukan untuk membentuk model manajemen pelayanan kesehatan yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada mutu serta keberlanjutan. Temuan ini dapat menjadi rujukan konseptual dan praktis bagi manajer fasilitas kesehatan, pembuat kebijakan, serta akademisi di bidang manajemen kesehatan.

Kata Kunci: teori organisasi, pelayanan kesehatan, birokrasi, sistem terbuka, teori kontingensi, kepemimpinan transformasional

ABSTRACT

Healthcare services are a vital component of social development, demanding effective, efficient, and adaptive organizational governance in response to changing environments. This study aims to analyze the contribution of organizational theories in enhancing the performance of healthcare service organizations, focusing on four key approaches: bureaucracy theory, open systems theory, contingency theory, and transformational leadership theory. This research employs a Systematic Literature Review (SLR) method with a qualitative approach, conducted in a systematic, transparent, and replicable manner. Ten scholarly articles published between 2019 and 2024 were analyzed thematically to explore the relationships among theories, patterns of implementation, and their impact on the effectiveness of hospitals and community health centers (puskesmas). The results indicate that bureaucratic theory remains foundational in the structural arrangement of public hospitals, but must be complemented by flexibility to avoid hindering innovation. Open systems theory emphasizes the importance of integration across organizational units and responsiveness to external influences. Meanwhile, contingency theory highlights the necessity of aligning organizational structures and strategies with local contexts and

resource capacities. Transformational leadership plays a crucial role in driving positive change, increasing staff participation, and fostering service innovation. This study concludes that integrating all four organizational approaches is essential to shaping a healthcare management model that is adaptive, collaborative, and oriented toward quality and sustainability. The findings serve as both conceptual and practical references for healthcare facility managers, policymakers, and scholars in the field of health management.

Keywords: *organizational theory, healthcare services, bureaucracy, open systems, contingency theory, transformational leadership*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu elemen krusial dalam sistem sosial modern yang mencerminkan sejauh mana negara mampu menjamin kesejahteraan dan hak dasar warga negaranya (Azwar, 2017; Djoko, 2015; Kotler, 2016; D. Setiawan et al., 2022; M. D. Setiawan et al., 2022). Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan fundamental, baik dari sisi efisiensi organisasi, mutu pelayanan, maupun tata kelola institusi kesehatan secara menyeluruh. Dinamika ini diperparah oleh perubahan-perubahan regulasi yang kompleks, kebutuhan akan transformasi digital, serta ketimpangan akses antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil. Tantangan tersebut menuntut adanya inovasi dan reformulasi strategi manajerial, struktur organisasi, dan pendekatan kebijakan yang berlandaskan teori organisasi yang adaptif dan aplikatif (Febrianti, 2024; Maharani, 2023).

Fenomena perubahan lingkungan pelayanan kesehatan yang ditandai dengan peningkatan ekspektasi publik terhadap mutu layanan, kompleksitas regulasi, dan keterbatasan sumber daya, mendorong pentingnya peninjauan ulang terhadap struktur dan strategi organisasi kesehatan. Rumah sakit, sebagai entitas pelayanan kesehatan yang paling kompleks, memerlukan pendekatan teoritis yang tepat dalam merancang desain organisasi agar mampu menjawab tuntutan zaman. Seiring berkembangnya sistem manajemen informasi dan rekam medis elektronik (EMR), tantangan manajerial dalam pelayanan kesehatan tidak lagi hanya berkutat pada pemenuhan standar minimal pelayanan, melainkan juga pada bagaimana organisasi mampu bertransformasi secara sistemik dan berkelanjutan (Ariani, 2023).

Dalam konteks organisasi kesehatan, beberapa pendekatan teoretis telah digunakan untuk menjelaskan dan menelaah efektivitas serta efisiensi pelayanan. Teori sistem terbuka, sebagaimana dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy dan dikembangkan dalam studi organisasi modern, memandang rumah sakit sebagai sistem adaptif yang harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya secara dinamis. Organisasi kesehatan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan senantiasa berinteraksi dengan lingkungan sosial, politik, ekonomi, dan teknologi (Husin, 2022; Sebastian et al., 2023). Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan sangat tergantung pada kemampuan organisasi dalam merespons perubahan dan melakukan penyesuaian internal.

Selanjutnya, teori kontingensi menegaskan bahwa tidak terdapat satu pendekatan tunggal yang dapat digunakan secara universal untuk seluruh organisasi. Setiap organisasi harus menyesuaikan struktur dan strategi manajemennya berdasarkan variabel situasional, seperti ukuran organisasi, teknologi yang digunakan, ketidakpastian lingkungan, dan karakteristik tenaga kerja (Febrianti, 2024; Nursanti et al., 2018; Purwati & Zulaikha, 2006).

Dalam pelayanan kesehatan, pendekatan ini sangat relevan mengingat variasi konteks operasional antara rumah sakit besar di perkotaan dan puskesmas di wilayah tertinggal yang memiliki sumber daya dan permasalahan yang sangat berbeda.

Sementara itu, pendekatan birokrasi klasik dari Max Weber yang menekankan pentingnya hierarki, prosedur standar, dan rasionalitas legal formal, masih banyak dijumpai dalam pengelolaan rumah sakit di Indonesia (Weber, 1947). Kendati pendekatan birokratis memberikan kerangka stabilitas dan keteraturan, namun pada praktiknya birokrasi sering kali menciptakan hambatan dalam pengambilan keputusan yang cepat, inovasi pelayanan, serta kolaborasi lintas disiplin yang fleksibel (Ashari et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengombinasikan keunggulan pendekatan birokrasi dengan teori manajemen kontemporer guna menghasilkan struktur organisasi yang lebih lincah dan responsif.

Dalam ranah kebijakan, perubahan signifikan terjadi pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja). Melalui skema omnibus law ini, pemerintah melakukan perubahan terhadap lima undang-undang di sektor kesehatan, termasuk di dalamnya UU Kesehatan dan UU Rumah Sakit. Perubahan tersebut menyangkut kewajiban akreditasi berkala, pemangkasan birokrasi pelayanan, hingga penguatan peran pemerintah dalam pengawasan mutu pelayanan kesehatan (Prasetiani & Kusuma, 2018; Susetiyo & Iftitah, 2021). Reformasi kebijakan ini menuntut penyesuaian struktural dari sisi manajemen rumah sakit maupun desain institusi pelayanan kesehatan lainnya, sehingga penting untuk mengkaji dampak perubahan regulasi ini terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Lebih jauh, dalam upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, organisasi kesehatan juga dituntut untuk membangun sistem informasi manajemen yang terintegrasi. Penggunaan EMR dan sistem informasi kesehatan berbasis digital menjadi kebutuhan utama dalam menjamin efektivitas pelayanan serta akuntabilitas data kesehatan. Implementasi teknologi ini, bagaimanapun, seringkali menghadapi tantangan dari sisi kesiapan SDM, keamanan data, serta resistensi terhadap perubahan budaya organisasi.

Dalam menghadapi kompleksitas tersebut, penting untuk menyusun dan mengintegrasikan temuan-temuan dari berbagai literatur dan hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)*, yakni metode tinjauan pustaka yang disusun secara sistematis, terstruktur, dan transparan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian yang relevan (Ramadhani & Sediawan, 2022). SLR dipilih sebagai metode utama karena memungkinkan peneliti untuk menggali pola umum, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta membangun kerangka konseptual yang dapat dijadikan rujukan dalam reformulasi kebijakan dan strategi manajerial pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam memperkuat kerangka teoretis dalam studi organisasi kesehatan, namun juga memberikan implikasi praktis bagi pemangku kebijakan, manajer rumah sakit, serta akademisi yang tertarik pada pengembangan sistem kesehatan yang berkelanjutan, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan serta keselamatan pasien.

Berdasarkan kompleksitas persoalan di atas, kajian terhadap penerapan teori-teori organisasi dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting, terutama untuk membangun model manajerial yang adaptif, efektif, dan kontekstual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi empat pendekatan teori organisasi—yakni teori birokrasi, sistem terbuka, teori kontingensi, dan kepemimpinan transformasional—dalam meningkatkan efektivitas organisasi pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengidentifikasi pola penerapan teori-teori tersebut dalam praktik manajemen rumah sakit dan puskesmas, serta menyusun kerangka konseptual integratif yang dapat digunakan sebagai referensi bagi pengambil kebijakan dan pengelola fasilitas kesehatan dalam mendesain sistem organisasi yang responsif terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Systematic Literature Review (SLR)* yang disusun secara sistematis, transparan, dan replikatif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan tema organisasi pelayanan kesehatan. Metode SLR digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai penerapan teori organisasi, dinamika struktur kelembagaan, dan strategi manajerial dalam konteks pelayanan kesehatan, baik di Indonesia maupun secara global. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menghindari bias subjektif serta memberikan dasar konseptual yang kokoh dalam mengembangkan temuan dan rekomendasi.

Metode SLR memiliki karakteristik utama yaitu bersifat eksplisit dan sistematis dalam proses penelusuran, penilaian kualitas, serta sintesis data. Langkah-langkah yang diikuti dalam studi ini merujuk pada model PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) yang telah diakui secara internasional sebagai standar pelaporan kajian literatur sistematis. Tahapan dimulai dari identifikasi, skrining, pemeriksaan kelayakan, hingga sintesis informasi.

Strategi Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa database elektronik bereputasi seperti Google Scholar, DOAJ, PubMed, dan portal jurnal nasional terakreditasi (SINTA dan Garuda). Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian antara lain: "teori organisasi dalam pelayanan kesehatan", "birokrasi rumah sakit", "sistem terbuka di organisasi kesehatan", "teori kontingensi rumah sakit", "kepemimpinan transformasional rumah sakit", "struktur organisasi pelayanan kesehatan", dan "manajemen strategis fasilitas kesehatan". Literatur yang diambil dibatasi pada rentang waktu lima tahun terakhir (2019–2024) untuk memastikan relevansi dengan kondisi terkini serta perkembangan keilmuan terbaru di bidang manajemen dan pelayanan kesehatan.

Kriteria inklusi yang digunakan mencakup: (1) artikel yang ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris, (2) artikel yang membahas secara langsung teori organisasi atau penerapannya dalam organisasi pelayanan kesehatan, (3) artikel peer-reviewed, dan (4) artikel yang tersedia dalam teks lengkap. Sementara itu, artikel yang tidak memenuhi syarat metodologi ilmiah atau hanya bersifat opini umum tanpa dasar akademik yang kuat dikeluarkan dari proses analisis (kriteria eksklusi). Dalam proses ini, digunakan pula reference tracking untuk menemukan sumber tambahan dari daftar pustaka artikel yang telah terpilih sebelumnya.

Proses Seleksi dan Sintesis

Tahap pertama seleksi dilakukan dengan membaca judul dan abstrak untuk menyaring artikel yang relevan. Artikel yang memenuhi kriteria awal kemudian dibaca secara menyeluruh untuk dievaluasi kelayakan isinya. Setelah itu dilakukan ekstraksi data dengan mencatat penulis, tahun, tujuan penelitian, teori yang digunakan, konteks organisasi, metode analisis, serta temuan utama. Hasil ekstraksi data kemudian dikategorikan berdasarkan tema besar yang telah ditentukan, seperti teori birokrasi, sistem terbuka, kontingensi, dan kepemimpinan transformasional. Sebanyak 10 artikel terpilih dijadikan dasar analisis, antara lain:

1. Ariani (2023), yang mengulas implementasi rekam medis elektronik berbasis kepemimpinan transformasional.
2. Febrianti (2024), yang menelaah strategi dan desain organisasi dalam pelayanan kesehatan melalui pendekatan teori kontingensi.
3. Maharani (2023), yang membahas sistem informasi manajemen dalam organisasi kesehatan melalui pendekatan teori sistem.
4. Ashari et al. (2023), yang menilai efektivitas struktur birokrasi di rumah sakit daerah.
5. Ramadhani & Sediawan (2022), yang melakukan SLR mengenai kepercayaan pasien dan organisasi kesehatan.
6. Susetiyo & Iftitah (2021), yang menganalisis peran negara dalam pelayanan kesehatan pasca UU Cipta Kerja.
7. Mujiati et al. (2023), yang membahas kinerja RSUD dalam perspektif efektivitas kelembagaan.
8. Febrianti (2024), yang mengusulkan integrasi teori kontingensi dan sistem untuk menjawab tantangan pelayanan kesehatan lokal.
9. Erni (2024), yang mengkaji desain organisasi berdasarkan teori Mintzberg dalam konteks rumah sakit daerah.
10. Bass & Avolio (1994), yang secara klasik digunakan untuk memformulasikan kerangka kepemimpinan transformasional dalam organisasi pelayanan publik.

Artikel-artikel tersebut dianalisis dengan metode tematik, yang melibatkan pengelompokan data berdasarkan tema atau isu yang serupa untuk mengidentifikasi pola-pola berulang, hubungan antar teori, serta kesenjangan dalam penelitian yang sudah ada. Hasil analisis tematik digunakan untuk merumuskan kerangka sintesis konseptual yang akan menjadi dasar dalam pembahasan temuan dan rekomendasi pada bagian selanjutnya.

Validitas dan Relevansi

Untuk meningkatkan validitas dan keandalan hasil SLR, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi dengan mencocokkan temuan dari berbagai sumber dan perspektif teori. Relevansi setiap artikel terhadap pertanyaan penelitian juga diverifikasi dengan menghubungkannya pada kerangka teori utama yang digunakan dalam penelitian ini: teori birokrasi, sistem terbuka, kontingensi, dan kepemimpinan transformasional. Artikel yang

memberikan kontribusi kuat terhadap satu atau lebih kerangka teori diprioritaskan dalam analisis.

Selain itu, digunakan pula critical appraisal untuk menilai kualitas metodologis setiap artikel terpilih. Aspek yang dinilai meliputi kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian metode, kekuatan argumen teoritis, serta kontribusi temuan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan sintesis literatur yang komprehensif, tetapi juga memastikan kualitas dan integritas akademik dari setiap sumber yang digunakan.

Dengan pendekatan SLR ini, penelitian tidak hanya memberikan telaah kritis terhadap literatur yang ada, tetapi juga membangun pemahaman integratif tentang bagaimana teori organisasi dapat diimplementasikan secara efektif dalam konteks pelayanan kesehatan. Hasil SLR diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan ilmu organisasi kesehatan, serta rekomendasi praktis yang relevan bagi pengambil kebijakan, manajer rumah sakit, dan pemangku kepentingan di sektor kesehatan secara umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses identifikasi dan sintesis terhadap sepuluh artikel ilmiah yang relevan dengan topik organisasi pelayanan kesehatan, diperoleh sejumlah temuan penting yang secara kolektif mencerminkan kerangka konseptual dan empiris mengenai penerapan teori organisasi dalam sektor kesehatan. Analisis dilakukan dengan pendekatan tematik yang mengelompokkan data berdasarkan dimensi teori organisasi yang digunakan, yaitu birokrasi, sistem terbuka, kontingensi, dan kepemimpinan transformasional. Pembahasan hasil penelitian ini dikembangkan secara mendalam dan diuraikan dalam sub-bagian berdasarkan temuan utama.

1. Birokrasi dalam Organisasi Pelayanan Kesehatan

Hasil kajian terhadap artikel Ashari et al. (2023) dan Susetiyo & Iftitah (2021) menunjukkan bahwa struktur birokrasi masih menjadi model dominan dalam organisasi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit pemerintah. Birokrasi diterapkan melalui hierarki otoritas yang ketat, prosedur standar operasional (SOP) yang baku, serta pembagian kerja yang rinci dan formal. Temuan dari artikel Mujiati et al. (2023) juga mendukung pandangan ini, di mana keberadaan SOP dan struktur kewenangan vertikal dinilai dapat menjamin kestabilan administrasi dan meminimalkan kesalahan prosedural dalam layanan medis. Namun demikian, birokrasi juga terbukti menimbulkan kendala dalam hal fleksibilitas dan adaptasi organisasi terhadap dinamika eksternal. Dalam konteks perubahan kebijakan seperti pasca diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja, sistem birokrasi yang terlalu rigid dinilai lambat dalam merespons kebutuhan reformasi pelayanan (Susetiyo & Iftitah, 2021). Oleh karena itu, walaupun birokrasi memberikan manfaat dari sisi kontrol dan akuntabilitas, reformasi struktural dan penerapan prinsip good governance menjadi suatu keniscayaan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

2. Pendekatan Sistem Terbuka dan Integrasi Antarunit

Penelitian Maharani (2023) dan Ramadhani & Sediawan (2022) menegaskan pentingnya pendekatan sistem terbuka dalam memahami organisasi pelayanan kesehatan sebagai entitas yang berinteraksi secara dinamis dengan lingkungannya. Rumah sakit dan puskesmas tidak dapat dipahami hanya sebagai institusi internal, melainkan juga sebagai

bagian dari ekosistem sosial yang lebih luas yang mencakup pasien, keluarga, pemerintah, penyedia teknologi, dan pihak asuransi kesehatan.

Dalam kajian Maharani (2023), sistem informasi manajemen rumah sakit yang terintegrasi terbukti mampu meningkatkan aliran informasi antarunit, mengurangi duplikasi data, dan mempercepat proses pelayanan. Integrasi ini mencerminkan pentingnya komunikasi lintas sub-sistem organisasi, di mana tiap bagian berkontribusi terhadap hasil kolektif. Jika sistem informasi bekerja secara parsial atau manual, maka hal ini berpotensi menghambat koordinasi dan akurasi dalam pengambilan keputusan medis.

Lebih lanjut, teori sistem menekankan pentingnya keseimbangan antara input, proses, dan output organisasi. Dalam hal ini, peningkatan input (misalnya: SDM dan teknologi) tidak serta-merta meningkatkan output (kualitas pelayanan) tanpa didukung oleh proses manajerial yang efektif dan integratif. Oleh karena itu, konsep sinergi antarunit menjadi krusial dalam pembangunan sistem kesehatan yang berorientasi pada kualitas.

3. Konteks Lokal dan Teori Kontingensi

Studi Febrianti (2024) dan Erni (2024) memberikan gambaran tentang bagaimana teori kontingensi diaplikasikan dalam desain organisasi pelayanan kesehatan. Hasil kajian tersebut mengungkapkan bahwa tidak semua struktur organisasi dapat diterapkan secara seragam. Efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor lokal seperti ukuran institusi, karakteristik pasien, ketersediaan tenaga medis, serta budaya kerja.

Dalam konteks rumah sakit daerah, pendekatan sentralisasi tidak selalu relevan. Justru, desentralisasi manajemen yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas lokal terbukti lebih efektif. Misalnya, dalam studi kasus RSUD kelas D, fleksibilitas dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan unit memungkinkan pelayanan berjalan lebih responsif dan efisien dibandingkan institusi yang menunggu otorisasi dari level atas. Teori kontingensi menuntut adanya adaptasi struktural dan operasional terhadap dinamika lingkungan, yang berarti desain organisasi harus bersifat situasional dan tidak dogmatis. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan sistem kesehatan perlu berbasis data kontekstual, bukan sekadar meniru model dari institusi yang lebih besar atau dari negara lain. Penyesuaian lokal menjadi kata kunci dalam efektivitas struktur organisasi dan tata kelola pelayanan kesehatan.

4. Kepemimpinan Transformasional sebagai Katalisator Perubahan

Artikel Ariani (2023) dan Bass & Avolio (1994) menyoroti peran penting kepemimpinan transformasional dalam memajukan sistem pelayanan kesehatan. Pemimpin transformasional tidak hanya bertugas sebagai administrator, melainkan sebagai katalisator perubahan, pembentuk visi, serta pemberi inspirasi kepada seluruh anggota organisasi. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang penuh tekanan, pemimpin yang mampu mendorong motivasi intrinsik staf dan menciptakan budaya kerja yang kolaboratif akan meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Ariani (2023) membuktikan bahwa implementasi sistem rekam medis elektronik berhasil ditingkatkan melalui pendekatan kepemimpinan yang visioner dan partisipatif. Pemimpin unit tidak sekadar memberikan instruksi, tetapi juga melibatkan staf dalam proses perencanaan dan pelatihan, sehingga tercipta rasa memiliki dan komitmen bersama. Dalam hal ini, motivasi, kepercayaan, dan komunikasi menjadi elemen kunci dalam keberhasilan transformasi organisasi. Kepemimpinan transformasional terbukti memiliki dampak terhadap peningkatan kinerja, loyalitas pegawai, serta inovasi layanan. Hal ini menjadi

sangat penting terutama di era digitalisasi pelayanan kesehatan dan situasi krisis seperti pandemi COVID-19. Dalam konteks tersebut, transformasi budaya kerja yang didorong oleh pemimpin menjadi instrumen utama untuk meningkatkan ketahanan organisasi terhadap tantangan eksternal.

Keempat pendekatan teori organisasi yang dianalisis dalam studi ini menunjukkan adanya saling keterkaitan yang membentuk kerangka manajerial pelayanan kesehatan yang komprehensif. Birokrasi memberikan fondasi formal bagi struktur organisasi, tetapi membutuhkan fleksibilitas melalui prinsip kontingensi. Sistem terbuka menekankan pentingnya keterkaitan antarunit dan adaptasi terhadap lingkungan, sedangkan kepemimpinan transformasional menjadi motor penggerak utama dalam memastikan keberlanjutan dan inovasi.

Implikasi dari hasil ini adalah perlunya pendekatan integratif dalam mendesain ulang sistem organisasi pelayanan kesehatan. Tidak ada satu teori yang dominan atau sempurna, melainkan masing-masing teori memberikan kontribusi dalam aspek tertentu dari manajemen organisasi. Pendekatan holistik ini diharapkan dapat membantu manajer fasilitas kesehatan, pengambil kebijakan, dan peneliti untuk membangun sistem yang lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada mutu. Hasil penelitian ini menguatkan pentingnya kombinasi antara struktur, sistem, konteks, dan kepemimpinan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana teori-teori organisasi klasik dan kontemporer dapat digunakan untuk memahami dan mengevaluasi dinamika manajerial dalam organisasi pelayanan kesehatan. Melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR), studi ini berhasil mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis sepuluh artikel ilmiah relevan yang memuat pembahasan seputar penerapan teori birokrasi, sistem terbuka, kontingensi, dan kepemimpinan transformasional dalam konteks fasilitas kesehatan di Indonesia dan luar negeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori birokrasi memberikan kerangka dasar yang kuat dalam hal pengaturan formal, prosedur baku, dan kontrol administratif, yang sangat penting dalam menjaga akuntabilitas dan stabilitas sistem rumah sakit. Namun, penerapan birokrasi yang kaku tanpa disertai fleksibilitas cenderung memperlambat inovasi dan respons organisasi terhadap perubahan lingkungan. Teori sistem terbuka menekankan pentingnya keterkaitan antara sub-sistem dalam organisasi pelayanan kesehatan serta keterbukaan organisasi terhadap pengaruh lingkungan eksternal. Konsep ini menjadi sangat relevan dalam era digital dan globalisasi, di mana kolaborasi antarlembaga, interoperabilitas sistem informasi, dan hubungan antara pasien, penyedia layanan, serta regulator menjadi semakin kompleks dan saling bergantung. Sementara itu, teori kontingensi menyoroti pentingnya penyesuaian struktur organisasi terhadap karakteristik lokal, baik dari sisi demografi pasien, kapasitas sumber daya manusia, hingga tekanan lingkungan eksternal seperti kebijakan dan pembiayaan. Pendekatan ini sangat aplikatif dalam mengelola keragaman institusi pelayanan kesehatan di berbagai daerah dengan kapasitas yang berbeda-beda. Terakhir, teori kepemimpinan transformasional terbukti menjadi pendorong utama perubahan positif dalam organisasi. Pemimpin yang mampu membangkitkan semangat kerja, membangun visi kolektif, serta memfasilitasi inovasi akan menjadi faktor kunci dalam transformasi organisasi

pelayanan kesehatan yang berkelanjutan. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa tidak ada satu teori pun yang dapat berdiri sendiri dalam menjelaskan dan memandu pengelolaan organisasi pelayanan kesehatan. Integrasi antara struktur birokratis yang stabil, sistem terbuka yang responsif, fleksibilitas berdasarkan teori kontingensi, serta gaya kepemimpinan transformasional merupakan kombinasi ideal yang mendukung pembangunan organisasi pelayanan kesehatan yang adaptif, efektif, dan berorientasi pada mutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, S. (2023). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. *JUKEKE: Jurnal Kesehatan Komunitas Dan Edukasi*, 2(2), 7–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i2.720>
- Ashari, M., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 1–10.
- Azwar, A. (2017). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Djoko, W. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press.
- Febrianti, E. (2024). Studi Kepustakaan Mengenai Strategi Dan Desain Organisasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Lentera Acitya*, 11(1), 1–10.
- Husin, I. (2022). Teori Organisasi. *Jurnal GERBANG STMIK Bani Saleh*, 12(2), 56–58.
- Kotler, P. (2016). *Pelayanan Kesehatan*. [Penerbit Tidak Disebutkan]. WwW.Hupelita.Com
- Maharani, R. (2023). Konsep Sistem Informasi Manajemen Organisasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 3(3), 188–196.
- Mujiati, A., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 1–15.
- Nursanti, I., Hadi, M., & Haryanto, R. (2018). Model Transformational Service Dengan Pendekatan Teori Sistem Interpersonal Imogene King Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. *Jurnal Keperawatan Global*, 3(2), 75–85.
- Prasetiani, A. G., & Kusuma, H. (2018). Literature Review: Upaya Kepemimpinan Transformasional Dalam Penerapan Metode Mentorship Sebagai Pendukung Kesehatan Paripurna. *Jurnal Ners LENTERA*, 6(1), 49–51.
- Purwati, A. S., & Zulaikha, S. (2006). Teori Kontinjensi, Sistem Pengendalian Manajemen Dan Outcomes Perusahaan: Implikasinya Dalam Riset Masa Kini Dan Masa Yang Akan Datang. *Performance*, 4(1), 1–11.
- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan: Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1), 71–83.
- Sebastian, R., Komara, E., Widjaja, Y. R., & Noor, C. M. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Ridogalih Sukabumi. *E-Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1(1), 1–16.

Lingkup Teori Organisasi pada Pelayanan Kesehatan

- Setiawan, D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Susetiyo, W., & Iftitah, A. (2021). Peranan Dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*, 11(2), 92–101. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi>
- Weber, M. (1947). *The Theory Of Social And Economic Organization*. Free Press.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)