

**ANALISIS PENERAPAN *NEW PUBLIC MANAGEMENT* (NPM) SEBAGAI
KERANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BALAI
KESEHATAN/RUMAH SAKIT**

Dedy Setiyono

Dedi.618152@gmail.com

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Madura

ABSTRACT

The paradigm of New Public Management (NPM) is a system of public administration at the actual, because NPM seeks to improve the performance of the public sector as in the private sector.

The application of the concept of New Public Management (NPM) has given a dramatic increase in the public sector, such as the traditional management of rigid, convoluted bureaucratic model of public sector management into a flexible, open, and more to accommodate the market.

Quality improvement of service quality, NPM is able to provide optimal considerable changes in service delivery, such as transparency, simplicity, flexibility, effectiveness, efficiency, and accountability in order to obtain excellent service.

Keywords: *New Public Management (NPM), Quality of care*

ABSTRAK

Paradigma *New Public Management* (NPM) adalah sistem administrasi publik yang sebenarnya, karena NPM berupaya untuk meningkatkan kinerja sektor publik seperti di sektor swasta.

Penerapan konsep *New Public Management* (NPM) telah memberikan peningkatan dramatis di sektor publik, seperti manajemen tradisional yang kaku, model birokrasi pengelolaan sektor publik yang berbelit-belit menjadi fleksibel, terbuka, dan lebih mengakomodasi pasar.

Peningkatan kualitas layanan, NPM mampu memberikan perubahan besar yang optimal dalam penyediaan layanan, seperti transparansi, kesederhanaan, fleksibilitas, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas untuk mendapatkan layanan yang sangat baik.

Kata kunci: *New Public Management* (NPM), Kualitas layanan

PENDAHULUAN

Konsep *New Public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM juga memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Perdebatan tentang kinerja administrasi publik di seluruh dunia selalu ditandai dengan ketidakpuasan. Kecenderungan birokrasi dan birokratisasi pada masyarakat modern benar-benar dipandang memprihatinkan, sehingga digambarkan adanya ramalan mengenai makin menggejalanya dan berkembangnya praktek-praktek birokrasi yang paling rasionalpun tidak bisa dianggap sebagai berita yang menggembirakan, melainkan merupakan malapetaka dan bencana baru yang menakutkan (Blau dan Meyer, 2000: 3).

Good Governance telah menjadi kata kunci dalam perumusan tujuan kebijakan reformasi birokrasi pemerintahan dalam rangka menuju perubahan dan pendayagunaan sistem administrasi negara dalam arti yang seluas-luasnya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraf 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum mapupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Banyak permasalahan yang timbul, *New Public Management* (NPM) dianggap dapat berbuat banyak untuk melakukan perubahan perbaikan untuk menggoyang organisasi publik yang tidur serta melayani dirinya sendiri melalui ide-ide dari sektor privat (Oluwo, 2002: 2). *New Public Management* (NPM) mempunyai fokus yang kuat terhadap organisasi internalnya, dalam artian bahwa NPM berusaha memperbaiki kinerja sektor publik dengan menggunakan metode yang biasa digunakan oleh sektor privat.

Pelayanan publik merupakan masalah terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi. Balai kesehatan/Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memegang peranan penting bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Balai kesehatan/Rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, mampu bersaing, memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan semakin tingginya tuntutan bagi balai kesehatan/rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya, banyak permasalahan yang terkait dengan terbatasnya anggaran yang tersedia, alur birokrasi yang terlalu panjang dan sulitnya untuk mengukur kinerja, melalui paradigma *New Public Management* (NPM), Balai kesehatan/Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, mendorong *entrepreneurship*, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka pelayanan publik yang baik.

Sehubungan dengan paradigma *New Public Management* (NPM), peran dari para manajer publik sebagai pemilik kebijakan sangat dibutuhkan dalam penyediaan strategi, inovasi, serta terobosan dalam rangka menyediakan pelayanan yang berkualitas guna mencapai pelayanan prima bagi masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap mutu kualitas jasa publik akan menjadi lebih tinggi terhadap pelaksanaan pekerjaan profesional yang dilaksanakan oleh para anggota profesinya.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) merupakan suatu paradigma alternatif yang menggeser model administrasi publik tradisional menjadi administrasi publik yang efektif, efisien serta lebih mengakomodasi pasar. Penerapan *New Public Management* (NPM) dapat dipandang sebagai bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik yang mendorong demokrasi

Karakteristik *New Public Management* (NPM)

Konsep *New Public Management* pada dasarnya mengandung tujuh komponen utama, yaitu:

1. Manajemen profesional di sektor publik
2. Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja
3. Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian output dan outcome
4. Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik
5. Menciptakan persaingan di sektor publik
6. Pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis ke dalam sektor publik
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya

Karakteristik tersebut menegaskan bahwa NPM sangat terkait dengan semakin pentingnya pelayanan kepada pengguna pelayanan; devolusi; reformasi regulasi menuju pelayanan publik yang lebih bermutu.

Pengertian Kualitas

Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen, sedangkan secara objektif kualitas menurut Juran (dalam Zulfian Yamit, 1996:337) merupakan suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*), dan karakteristiknya dapat diukur.

Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan.

Kualitas Pelayanan

Parasuraman et. al (1998) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan.

Menurut Ovireviet (dalam Ester Saranga,2000) kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas profesional (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas harus memenuhi harapan-harapan konsumen dan memuaskan kebutuhan mereka.

Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-12) telah melakukan penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (perhatian)
5. *Tangibles* (bukti langsung)

Garvin dalam Tjibtono dan Diana (2003:27) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu :

1. Kinerja (*performance*)
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)
3. Kehandalan (*reliability*)
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)
5. Daya tahan (*durability*)
6. *Serviceability*
7. Estetika
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan.

Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan?. Kotler (dalam Zulian Yamit, 2005:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Pengaduan
2. Survey Pelanggan
3. Panel Pelanggan

Bagaimana mengukur indeks kepuasan masyarakat ?. Ada beberapa unsur yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu : prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode interpretif kualitatif, karena permasalahan yang kompleks, holistik, dinamis dan penuh makna sehingga data tidak mungkin pada situasi sosial dipakai menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola dan teori.

Instrumen pada penelitian ini adalah Peneliti. Sedangkan sumber data yang dipergunakan ada dua macam, yaitu :

1. Sumber Primer, dengan cara diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa perantara seperti wawancara, penghematan langsung, dan dengan kuesioner.
2. Sumber Sekunder, diperoleh secara tidak langsung melalui perantara meliputi data dari objek penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

1. *Observasi* (pengamatan langsung)
2. *Interview* (wawancara)
3. Dokumentasi
4. Triangulasi (menggabungkan dari berbagai bentuk pengumpulan data dan sumber data yang telah ada)

Model yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah secara interaktif melalui proses *Data Reduction*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verification*.

Uji keabsahan data dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda. Sedangkan Reliabilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data. Dikatakan data reliabel jika dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik internal maupun eksternal organisasi. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam era globalisasi dimana yang kuat (kuasa) dapat menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnawedi,2003).

Peranan pemilik kebijakan dalam hal ini pimpinan, sangat dibutuhkan untuk bisa menentukan suatu keputusan dan kebijakan sehubungan dengan kemajuan dan eksistensi terutamanya kepada pihak eksternal. Penilaian itu dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan oleh pimpinan seperti yang tertuang dalam prinsip-Prinsip Dasar *New Public Management* (NPM), sebagai berikut :

1. Penanganan oleh pimpinan yang profesional
2. Keberadaan standar dan ukuran kinerja
3. Penekanan terhadap pengawasan keluaran dan manajemen wirausaha
4. Unit yang tidak mengumpul
5. Kompetisi dalam pelayanan publik
6. Penekanan pada gaya sektor privat dalam praktek manajemen
7. Penekanan yang lebih besar pada disiplin penghematan
8. Penekanan terhadap peran dari manajer publik dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas
9. Tuntutan, pengukuran, dan penghargaan terhadap kinerja individu dan organisasi
10. Menyadari pentingnya penyediaan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi yang dibutuhkan manajer dalam memenuhi target kinerja
11. Menjaga penerimaan terhadap kompetisi dan wawasan yang terbuka mengenai bagaimana tujuan publik harus dilakukan oleh aparat pemerintah.

Penulis memfokuskan pembahasan pada *Unit yang Tidak Mengumpul dan Kompetisi dalam Pelayanan Publik*.

Unit Yang Tidak Mengumpul

Untuk melihat dan menilai cepat atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa seperti Balai Kesehatan/Rumah Sakit, diperlukan bagian-bagian pelayanan yang jelas dengan petugas yang tidak menumpuk pada satu pembagian bagian tugas yang sama.

Unit yang tidak mengumpul atau unit yang terpisah merupakan solusi terbaik dalam proses pemberian suatu pelayanan kepada pengguna pelayanan. Pengguna pelayanan menginginkan pelayanan yang jelas dan cepat, karena dengan jelas dan cepat diharapkan pengguna pelayanan merasa nyaman terhadap fasilitas yang diberikan oleh pengguna pelayanan tersebut. Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pimpinan sehubungan dengan unit yang tidak menumpuk, yaitu :

1. Membagi bagian-bagian yang terdapat dalam mekanisme pelayanan secara terpisah, seperti loket pendaftaran, loket pengisian administrasi, loket penanganan pasien, sampai dengan loket pembayaran.
2. Memberikan pembagian tugas kepada petugas pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing tanpa perekapan pekerjaan
3. Menciptakan peran serta pengguna pelayanan guna memperoleh penilaian sehubungan dengan mekanisme pelayanan.

Kompetisi dalam Pelayanan Publik

Banyaknya pesaing (Competitor) dibidang jasa seperti Balai Kesehatan/Rumah Sakit harus mampu menciptakan serta memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna pelayanan. Ada banyak cara yang digunakan oleh para pimpinan untuk memberikan pelayanan terbaiknya untuk ikut dalam kompetisi dalam pelayanan publik. Kompetisi ini tidak hanya bersifat intern tetapi kompetisi yang bersifat ekstern karena pihak eksternal yang paling berpengaruh memberikan penilaian yang bersaing dan terbaik sehubungan dengan pelayanan yang akan diberikan. Jika pengguna pelayanan merasa nyaman, aman, dan akuntabel, maka akan berdampak terhadap kinerja dari pemberi jasa tersebut secara langsung.

Ada beberapa cara yang digunakan oleh pimpinan untuk ikut kompetisi dalam pelayanan publik sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Menentukan kebijakan yang tepat sasaran terhadap program kerja
2. Mampu bersaing secara sehat
3. Menciptakan inovasi baru yang beda dengan lainnya
4. Memberikan standar dan ukuran kinerja yang jelas
5. Mampu memberikan pelayanan yang cepat, terbuka, efektif, efisien dan akuntabel

Upaya diatas menunjukkan bagaimana peran pimpinan dalam pengelolaan dan penyediaan kebijakan pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Prinsip NPM memberikan kontribusi besar terhadap suatu perubahan yang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik agar pengguna pelayanan dapat menikmati kualitas pelayanan yang sesungguhnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

New Public Management (NPM) adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *lean management*. Sedangkan bagi yang lain, NPM dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah.

Tujuan NPM adalah untuk merubah administrasi publik yang kaku menjadi sistem administrasi publik yang fleksibel sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien agar pelayanan prima dapat tercapai. Kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan oleh semua penyedia jasa pelayanan terutama bagi Balai Kesehatan/Rumah Sakit agar derajat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fauzi DH, Rini Rahayu Kurniati, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu-ilmu Sosial (Social Sciences) Vol. 18 – No. 1. Pebruari 2006.
- Agung Proyono, 2006. *Pelayanan Satu Atap sebagai strategi Pelayanan Prima*. Spirit Publik Vol. 2, No.2 Hal. 67-74.
- Agus Suryono, 2002. *Pentingnya Manajemen Birokrasi Profesional untuk Mengatasi Kemunduran Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Artikel Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Unibraw Malang.
- Alamsyah, 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3 Tahun 2011.
- Azwar, Saefuddin, 2003. *Reabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Badu Ahmad, 2008. *Kondisi Birokrasi di Indonesia dalam Hubungannya dengan Pelayanan*. Jurnal Administrasi Publik, Volume IV. no.1 (2008) 45-62.
- Dani Sugiri, 2009. *Reformasi Birokrasi: Sebuah Catatan Penerapan New Public Management di Indonesia*. Bag keu – bppk.net/category/artikel/keuangan-negara.
- Desi Fernanda, 2000. *Paradigma New Public Management (NPM) sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi menuju Kepemerintahan yang Baik (Good Governance) di Indonesia*. Makalah.
- Gaspersz. J. Vincent.H, 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Penerapan dalam Manajemen Bisnis Total*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Halida P, (2009). *Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- I Made Wirartha, 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Penerbit ANDI. 2005.
- Irawan H, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Indrawati Yuhertiana, 2009. *Panduan Penelitian Kualitatif Bagi Pemula*. Penerbit Eureka Smart Publishing. Surabaya.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STKIM YKPN. Yogyakarta.
- Mahmudi, 2003. *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*. Jurnal. Sinergi Vol. 6 No. 1. Hal: 69 – 76.

- Miftah Toha, 2004. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Poerwadi, 1998. *Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya. Surabaya.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarsono, 2001. *Metode Penelitian Akuntansi*, UPN “Veteran” Jatim. Surabaya.
- Supranto J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Renika Cipta. Jakarta.
- Supriyanto S, 1998. *Manajemen Mutu*. Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya. Surabaya.
- Teguh Kurniawan, 2007. *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik : Dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance*. JIANA Jurnal Ilmu Administrasi Negara.
- Tjipto, Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang Jawa Timur.
- Umar, Husain, 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wiyono. D, 1999. *Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya, Airlangga University Press. Hal 13-14.
- Yogya Aditan, Tjandra, 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia (UIP). Jakarta.
- Yuliarti, Citra, Nolita, 2001. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Pasien) Rumah Sakit PTPN XXVII Jember*. Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Jember.