

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) dr. H. MOH ANWAR KAB. SUMENEP**

**STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES
IN REGIONAL GENERAL HOSPITALS (RSUD) dr. H. MOH ANWAR
SUMENEP DISTRICT**

Oleh :

Wulandari Istihara¹⁾, Irma Irawati Puspaningrum²⁾.
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Wiraraja

E-mail : wulanistihara@gmail.com,
irma@wiraraja.ac.id

Abstract

Problems regarding the quality of service in hospitals are still often found in several regions in Indonesia. Like the Regional General Hospital dr. H. Moh Anwar in Sumenep Regency. This hospital is the main reference for the community to obtain health services, so the services provided must be of high quality and in line with the expectations of the people who use hospital services. One of the problems that occurred at the Inpatient Installation at the Regional General Hospital (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, it was found that inpatient registration took quite a long time, there was a lack of responsiveness from staff towards patients. This is very different from the condition of society which really needs optimal and quality health services. Therefore, strategies are needed to improve the quality of services in hospitals regarding the welfare of patients who use the services. This research aims to determine the Strategy for Improving Service Quality at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. H. Moh Anwar, Sumenep District. The methodology used in this research is a qualitative approach with a descriptive type and data collection through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation and verification/drawing conclusions. The research results show that RSUD's strategy to improve service quality has been carried out and realized. Such as opening superior service polyclinics, namely oncology clinics and pain clinics. It is hoped that RSUD dr. It is hoped that H. Moh Anwar will be able to open new services according to community needs, such as health services for the elderly and health services for people with disabilities.

Keywords: Strategy, Service Quality, Public Service

Abstrak

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit masih banyak dijumpai di beberapa daerah di Indonesia. Seperti halnya Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Moh Anwar di Kabupaten Sumenep. Rumah sakit ini menjadi rujukan utama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan selaras dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit. Salah satu permasalahan yang terjadi pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, didapat bahwa pendaftaran rawat inap cukup lama, kurangnya responsif dari para pegawai terhadap pasien. Hal ini sangat berbeda dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas. Oleh karena itu dibutuhkan strategi peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit terhadap kesejahteraan pasien pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi RSUD untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dilakukan dan diwujudkan. Seperti membuka poli pelayanan unggulan yaitu poli onkologi dan poli nyeri. Diharapkan RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan dapat mampu untuk membuka layanan baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti layanan kesehatan untuk lansia, dan layanan kesehatan untuk orang-orang dengan disabilitas.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan dari pelaksanaan otonomi daerah, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan publik yang dilakukan pemerintah baik dan berkualitas, serta menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas dari berbagai pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat. Ada dua klasifikasi kategori utama pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiyansyah, 2018).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah dan menjadi hak bagi setiap warga masyarakat. Kesehatan menjadi modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak, maka pelayanan

kesehatan yang bermutu dan berkualitas yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam rangka mendukung kesehatan bagi masyarakat perlu adanya upaya yang dilakukan salah satunya adalah pemerintah menyediakan sarana prasarana yang layak bagi masyarakat beberapa diantaranya adalah puskesmas dan rumah sakit. Sebagai sarana prasarana dalam memberikan pelayanan kesehatan puskesmas ataupun rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa layanan kesehatan, dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Namun pada faktanya dalam aktivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini di Indonesia masih terdapat fenomena permasalahan tentang kualitas pelayanan yang dapat terlihat dari sisi pelayanan bukti fisik, empati tenaga kesehatan, kehandalan dan jaminan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih menunjukkan kualitas belum maksimal, ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada dasarnya permasalahan terkait pelayanan kesehatan rumah sakit masih

banyak ditemui di beberapa daerah di Indonesia. Seperti halnya permasalahan terkait belum berkualitasnya pelayanan di RSUD dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep.

Rumah sakit ini menjadi rujukan utama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga diharapkan memberi pelayanan selaras dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit, serta dapat menimbulkan rasa puas terhadap pasien yang diberikan pelayanan. Akan tetapi dalam aktivitas pelayanan masih terdapat permasalahan seperti bahwa pendaftaran rawat inap cukup lama, bahkan ada kamar yang harus dicampur antara anak-anak dan orang dewasa, selanjutnya keluhan lain seperti banyak pasien yang diwakili oleh keluarga pasien berkeluh kesah bahwa ruang rawat inap kurang kondusif karena ada tetangga kamar yang menerima kunjungan dengan beramai-ramai di luar jam kunjungan dan hal tersebut mengganggu pasien lain.

Selain itu Kurangnya responsif dari para pegawai terhadap pasien sebagaimana diberitakan oleh salah satu media online (**madurapers**) bahwa ada pasien bernama Deki asal Kolor Sumenep yang mengeluh terhadap pelayanan rumah sakit karena harus menunggu lama berjam-jam untuk mendapatkan obat setelah menyerahkan

resep. Keluhan yang sama juga dirasakan oleh Ahmad warga asal Batuputih, pihaknya mengaku sudah sekitar 3 jam untuk menunggu antrean.

Fenomena permasalahan juga diberitakan oleh salah satu media online (**jurnalsekilas.com**) bahwa seorang pasien yang mengidap penyakit diabetes bernama Ibu Afiyah berasal dari pulau Raas, (keluarga) pasien mengaku tidak ada seorangpun perawat yang bertugas saat dini hari sampai pagi, karena pada saat kekurangan infus pihaknya berusaha mencari petugas di ruangan lain akan tetapi ruangan tersebut terkunci dan tidak ada seorang perawat yang bertugas,

Disamping itu Terdapat banyak dari masyarakat yang akhirnya membandingkan terhadap rumah sakit di luar sumenep yaitu Rumah Sakit Larasati di Pamekasan. Terbukti dengan cerita seorang keluarga pasien bernama Vira (22) warga Desa Pamolokan, yang mengeluhkan pelayanan karena pihaknya merasa tidak dilayani dengan baik karena akan menggunakan bpjs untuk keluarganya yang menjadi korban kecelakaan pada dini hari. Pihak rumah sakit juga memandang status untuk memberikan pelayanan, serta perawat enggan untuk membersihkan luka korban kecelakaan sampai pada akhirnya di dilarikan ke Rumah Sakit Larasati di Pamekasan.

Mengungkapkan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum dapat merasakan pelayanan kesehatan yang berkualitas seperti pelayanan yang cepat, menyenangkan, hal ini sangat berbeda dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal dan maskimal.

Berdasarkan adanya latar belakang permasalahan yang disajikan di atas. Maka dalam penelitian ini penulis merumuskan judul: **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H Moh Anwar Kab. Sumenep”**.

2. TINJAUAN TEORITIS

Administrasi Publik

Menurut David H. Rosenbloom dalam (Pasolong, 2014): “Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislative, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian”.

Berbicara mengenai pendekatan teoritis dalam ilmu administrasi publik, dalam perkembangan terbarunya mengenal dengan pendekatan yang telah diimplementasikan dalam birokrasi adalah NPS (*New Public Service*).

Sama halnya dengan pendapat Menurut (Rahayu et al., 2020) pendekatan NPS lebih lanjut menegaskan pada fokus bahwa manajemen publik harus berada pada warga, komunitas, masyarakat sipil, dan peran utama dari pemerintah sebagai seorang pelayan publik adalah untuk membantu warga agar bisa memenuhi kepentingan dan kebutuhannya.

Strategi

Menurut Chandler dalam (Sellang et al., 2019) strategi merupakan penetapan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bryson dalam (Sellang et al., 2019), bahwa strategi merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi untuk memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar.

Demikian dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu cara yang dipilih orang seseorang dalam rangka pelaksanaan kebijakan atau rencana dalam jangka panjang demi tercapainya tujuan organisasi.

Pelayanan

Menurut (Moenir, 2016) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut (Hardiyansyah, 2018) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi di alami dan dapat di rasakan oleh penerima layanan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dipahami sebagai pencapaian hasil tertentu dari aktivitas yang dilakukan dengan cara yang efektif untuk menjalin hubungan dengan publik.

Rumah Sakit Menurut UU No 44

Tahun 2009

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus harus tetap mampu

meningkatkan pelayanan lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakatnya agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi tingginya.

Sedangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fungsi rumah sakit tersebut harus dilaksanakan dengan berpedoman pada standar pelayanan rumah sakit yang ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan efektif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono dalam (Abdussamad, 2021) penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti padakondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan

untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Peneliti memfokuskan penelitian pada strategi peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep. Fokus kajian yang peneliti ambil dalam penelitian ini yaitu strategi yang dipilih oleh peneliti yaitu strategi yang digunakan oleh (Obsorne & Plastrik, 2000) bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan 5 strategi berikut :

1. Strategi Pengembangan Struktur
terkait apakah rumah sakit melakukan penataan kembali struktur organisasi seperti pembagian tugas, hubungan kerja dan tanggung jawab yang jelas untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Strategi ini penting dilakukan karena merupakan proses yang berkelanjutan, organisasi harus selalu memantau lingkungan dan kebutuhan pasien untuk memastikan bahwa struktur organisasi yang ada tetap relevan dan efektif.
2. Strategi Penyederhanaan Sistem Prosedur terkait dengan bagaimana sistem yang dirancang untuk lebih memudahkan pasien dan keluarga

menerima pelayanan, serta memastikan bahwa sistem pelayanan yang ada tidak berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur terkait dengan upaya rumah sakit dalam meningkatkan kenyamanan pelayanan kesehatan bagi pasien melalui sarana dan prasarana seperti fasilitas ruang tunggu dengan tempat duduk yang memadai, gedung, peralatan medis, sistem informasi, dll
4. Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur terkait dengan upaya untuk menciptakan dan memelihara budaya atau kultur yang positif dan kondusif bagi pencapaian tujuan organisasi yang dapat berpengaruh terhadap perilaku, sikap, dan kinerja anggota rumah sakit. Strategi Pengembangan Kewirausahaan terkait yang dapat mencakup beberapa hal, seperti pengembangan produk dan layanan baru, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sistem manajemen dan keuangan. Budaya kewirausahaan dapat membantu meningkatkan inovasi, kreatifitas dan kemampuan adaptasi dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.

Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan,

yaitu penelitian dilakukan berdasarkan jawaban responden yang kemudian diolah dandianalisa oleh peneliti. Data ini diperoleh melalui proses observasi dan wawancara mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sumenep.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pendukung penelitian yang disajikan oleh penulis yang didapat melalui dokumen/arsip yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti. Adapun diataranya sepeti rekap tenaga pegawai RSUD Kabupaten Sumenep.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terdiri dari beberapa proses tahapan dibawah ini

terdiri dari:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi (Sugiyono, 2022)

Teknik Analisa Data

Menurut (Abdussamad, 2021) Aktivitas dalam analisis data meliputi:

1. Data reduction (reduksi data)
2. Data Display (penyajian data)
3. Conclusion

drawing/verification (verifikasi/penarikan kesimpulan)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Strategi Pengembangan Struktur

Strategi pengembangan struktur yang dilakukan oleh RSUD adalah dengan membuka poli pelayanan baru antara lain Poli Onkologi dan Poli Nyeri. Poli Onkologi ini telah dibuka sejak Tahun 2020, sedangkan Poli Nyeri telah dibuka sejak awal tahun 2024.



Gambar 1. Papan Pemberitahuan Poli Pelayanan
RSUD Kab Sumenep

Menurut (Hardiyansyah, 2011), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan Kebutuhan Dasar merupakan pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD.

Kedua poli tersebut merupakan program unggulan RSUD Kabupaten Sumenep karena merupakan layanan poli pertama di Madura untuk melayani penderita kanker, tumor,

nyeri kronis dan sejenisnya. Dengan dibukanya Poli Onkologi dan Poli Nyeri dapat mempermudah khususnya masyarakat di Kabupaten Sumenep untuk melakukan pemeriksaan secara rutin demi kesembuhan penyakit yang di derita juga tentunya untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien, sehingga masyarakat khususnya Sumenep tidak perlu jauh-jauh lagi pergi ke Surabaya untuk berobat.

Sebagaimana disampaikan oleh (Hardiyansyah, 2018) bahwa pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami, yang artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak lama, tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Kepuasan tersebut dapat dirasakan tersendiri karena pelayanan publik telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan membuka pelayanan poli onkologi dan poli nyeri dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep.

Strategi Pengembangan Sistem Prosedur

Penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di RSUD dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep membawa banyak

perubahan, salah satunya adalah adanya aplikasi Pra-Boking. Sebelum menjadi BLUD, dimana pasien harus datang langsung rumah sakit untuk mendaftar poli pelayanan dan mengambil antrian secara langsung. Hal ini yang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi pasien. Dalam hal ini Strategi RSUD dr. H. Moh Anwar sebagai Badan Layanan Umum Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan seiring mengikuti perkembangan zaman era digitalisasi melalui strategi pengembangan dan penyederhanaan system prosedur dengan menciptakan aplikasi Pra Booking. Inovasi ini bertujuan untuk merampingkan layanan kesehatan dan meningkatkan kenyamanan pasien, dimaksudkan aplikasi ini untuk mendaftarpelayanan poli onkologi secara online.

Gambar 2. Aplikasi Online Pra-Booking RSUD
Kab. Sumenep



Inovasi aplikasi ini bertujuan bagi pasien yang hendak berobat atau memeriksa kesehatannya agar tidak berlama-lama menunggu antrian di rumah sakit. Hal tersebut sesuai dengan pelayanan publik Menurut (Sinambela, 2008), diartikan sebagai setiap 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 produk secara fisik.

Sementara teori menurut

(Hardiyansyah, 2011) bahwa pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan dalam dua kategori salah satunya adalah pelayanan jasa dalam pelayanan umum dimana, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pemeliharaan kesehatan, menciptakan aplikasi online.

4.2 Strategi Pengembangan Infrastruktur

Kondisi fasilitas fisik infrastruktur di RSUD Kabupaten Sumenep sebelum menjadi BLUD pada tahun 2012 dimana kondisi gedung rumah sakit secara umum masih tergolong sederhana dan terbatas diantaranya seperti fasilitas ruang rawat; tempat tidur, kamar mandi dan AC masih terbatas dan fasilitas penunjang seperti area parkir yang masih manual. Akan tetapi semenjak beralih status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Kabupaten Sumenep telah melakukan pengembangan infrastruktur rumah sakit

sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada pasien.

Sebagai Badan Layanan Umum Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD dr. H. Moh Anwar melakukan strategi pengembangan infrastruktur yaitu dengan pembangunan Depo Farmasi Rawat Jalan 2 di lantai 2 yang bertujuan masyarakat bisa mengakses layanan farmasi di atas, jadi pasien yang berobat di lantai satu bisa langsung ke farmasi lama, sementara pasien yang berobat di lantai 2 bisa langsung dilayani Depo Farmasi Rawat Jalan 2 di atas.



Gambar 3. Depo Farmasi Rawat Jalan 2
RSUD Kab Sumenep

Berdasarkan

pengemba
ngan infrastruktur yang dilakukan oleh RSUD, hal tersebut sesuai dengan teori menurut (Parasuraman, Valerie A, Zeithmal dan Leonard L, 1990) juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi. Salah satu dari 5 dimensi tersebut adalah *Tangible* (berwujud)

: Pelayanan yang dapat terlihat dengan jelas yang terdiri dari fasilitas fisik seperti Gedung, ruangan, peralatan, dan sumber daya manusia..

Strategi pengembangan infrastruktur yang dilakukan RSUD Kabupaten Sumenep selanjutnya dengan perluasan kapasitas area parkir bertujuan untuk mengakomodasi pengunjung lebih banyak. Fasilitas parkir tersebut berubah menjadi parkir elektronik yang dilengkapi dengan sistem keamanan yang sangat ketat (CCTV) dimana dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien rumah sakit.



Gambar 4. Area Parkir RSUD Kab. Sumenep

Strategi tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini senada dengan teori menurut (Parasuraman, Valerie A, Zeithmal dan Leonard L, 1990) dimana kualitas pelayanan berkaitan dengan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna

layanan, yang berasal dari harapannya dan dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh pemerintah.

4.3 Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur

Menurut (Obsorne & Plastrik, 2000) strategi pengembangan budaya atau kultur berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. RSUD dr. H. Moh Anwar sudah melakukan beberapa strategi untuk mengembangkan kultur atau budaya dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti budaya berpedoman pada Motto 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Motto ini diterapkan sebagai pedoman bagi seluruh tenaga kesehatan RSUD Kab. Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Sebagaimana menurut Moenir (2016) salah satu cara agar layanan dapat memuaskan maka pemberi pelayanan harus memenuhi empat persyaratan pokok salah satunya yaitu Keramahtamahan, dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang cukup jelas, dengan hati yang tulus serta bahasa sopan dan benar.

Strategi selanjutnya yang dilakukan adalah, pihak rumah sakit juga memiliki aturan khusus terkait budaya kerja yang

mewajibkan seluruh petugasnya untuk berpakaian rapi dan sesuai dengan ketentuan. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk menciptakan kesan profesional, tetapi juga untuk menunjukkan rasa hormat kepada pasien dan pihak-pihak yang terkait. Penampilan rapi dan sopan ini tidak hanya terbatas pada seragam dinas, tetapi juga berlaku pada pakaian yang dikenakan saat memperingati hari-hari penting di Sumenep. Contohnya, pada Hari jadi Kabupaten Sumenep, seluruh petugas perempuan diwajibkan untuk mengenakan kebaya dan bagi laki laki mengenakan baju sakera.

Strategi RSUD dr. H. Moh Anwar yang dimaksud diatas senada dengan teori menurut Tjiptono dalam (Rahayu,. 2020) bahwa kualitas adalah berbicara mengenai kesesuaian, kecocokan pemakaian, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu dengan prosedur, dan suatu yang membahagiakan pelanggan.

4.4 Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Strategi pengembangan kewirausahaan Menurut Osborne dan Plastrik berkaitan dengan menumbuhkan kembangkan jiwa kewirausahaan maupun instansi terkait, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan instansi tersebut. Dalam hal

ini RSUD dr. H. Moh Anwar terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan menerapkan strategi pengembangan kewirausahaan.

Strategi kewirausahaan pada RSUD diwujudkan melalui beberapa pengembangan inovasi seperti menambahkan Mesin Anjungan mandiri yang merupakan alat pendukung untuk memudahkan antrian di loket pendaftaran yang dilengkapi dengan sistem yang memudahkan masyarakat dimana melalui sistem tersebut masyarakat akan mendapat nomor antrean, serta jam pelayanan. Selain itu juga sebagai syarat untuk pendaftaran bagi pasien utamanya pasien BPJS.



Gambar 5. Mesin Anjungan Mandiri
RSUD Kab. Sumenep

Strategi yang dilakukan tersebut sesuai dengan teori menurut (Moenir, 2016) bahwa kepuasan sasaran utama sebuah pelayanan mempunyai dua komponen salah satunya adalah Produk atau dimana merupakan suatu hasil yang tidak harus

dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh panca indera atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan) selain itu juga ada yang berbentuk fisik yang dituju (penampilan, warna, dan lainnya).

Hal lain yang dilakukan untuk melakukan pengembangan kewirausahaan adalah adanya Mesin Display pasien disetiap pintu poli. Dengan mesin ini, pasien dapat melihat secara langsung jumlah pasien yang sedang dilayani di dalam poli dan jumlah pasien yang masih mengantri. Hal tersebut dapat membantu pasien dapat

mengetahui perkiraan waktu tunggu sehingga dapat mengatur waktunya dengan lebih baik.



Gambar 6. Mesin Display Pasien RSUD
Kab. Sumenep

Dengan adanya mesin display pasien diatas senada dengan teori menurut (Hardiyansyah, 2011) bahwa pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan dalam dua kategori salah satunya adalah pelayanan barang dalam pelayanan

umum dimana, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya; penyediaan tenaga bersih, mesin display pasien.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa strategi RSUD untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dilakukan dan diwujudkan. Hal ini dibuktikan dalam beberapa fokus penelitian menurut Osborne dan Plastrik.

Saran

Beberapa saran peneliti uraikan dibawah ini sebagai upaya dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya:

1. RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan dapat mempertimbangkan untuk membuka layanan baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti layanan kesehatan untuk lansia, dan layanan optimal dan berkualitas kepada pasien. Serta tidak membedakan antara pasien umum dan pasien yang menggunakan asuransi kesehatan juga menjadi salah satu hal yang diharapkan oleh pelanggan dan pasien rumah sakit.
5. RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan mampu melahirkan inovasi baru upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien, dan terlebih dapat beralih status

kesehatan untuk orang-orang dengan disabilitas.

2. RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan untuk tetap selalu mengupdate sistemnya agar tetap dapat digunakan secara efektif karena mengingat dengan semakin berkembangnya zaman. Diupdate kembali untuk dapat menerima keluhan dan juga sebagai penyebaran informasi terkait informasi kesehatan dari rumah sakit.
3. RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan dapat memperluas dan mengembangkan fasilitas rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien yang semakin meningkat. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan kursi di setiap ruang tunggu. Terlebih juga jalan area khusus untuk pasien disabilitas.
4. Seluruh pegawai RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan selalu saling menghargai satu sama lain agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang

mejadi Rumah Sakit dengan Tipe B.

6. Fasilitas area parkir di RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan memberikan atap pelindung agar sepeda motor pasien/keluarga pasien tidak terpapar hujan dan panas matahari secara langsung. Hal tersebut dapat meningkatkan kenyamanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Alfabeta Bandung.

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.

PERATURAN MENTRI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2020
TENTANG
KLASIFIKASI DAN
PERIZINAN RUMAH SAKIT.

Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV Qiara Media.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta

Tim CNN Indonesia. (2023). *Perjalanan Kasus Bayi Tertukar di Bogor hingga Akhirnya Selesai*. CNN Indonesia.
<https://www.cnnindonesia.com/nasional/>

20230827101821-20-
990992/perjalanan-

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.

Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara Jakarta.
Munawaroh, M. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada

Nicholas Henry. (2018). *PUBLIC ADMINISTRASTRATION AND PUBLIC*

AFFAIRS. Routledge 711 Thir Avenue New York.

Obsorne, D., & Plastrik, P. (2000). *Memangkas Birokrasi*. PMM Jakarta.
Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*.

kasus-bayi-tertukar-di-bogor-hingga-akhirnya-selesai