

PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM ASEMBAGUS KABUPATEN SITUBONDO

Sisilia Tri Dewi Wulandari¹, Hasan Muchtar Fauzi², Nina Sa'idah Fitriyah³, Muh Hamdi Zain⁴

¹²³Universitas Abduracham Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

Email : wulandarixgrenjie25@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan ukuran keberhasilan suatu institusi kesehatan, termasuk rumah sakit daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus, sebagai salah satu fasilitas kesehatan pemerintah. Namun, dalam praktiknya masih sering muncul keluhan dari masyarakat mengenai mutu layanan, responsifitas petugas, dan keterbatasan fasilitas yang ada. Hal ini menandakan bahwa perlu peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus berdasarkan persepsi masyarakat dan pengguna layanan. Serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus masih memerlukan berbagai perbaikan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, empati petugas, dan ketersediaan fasilitas penunjang. Meskipun manajemen rumah sakit telah melakukan sejumlah upaya perbaikan, hambatan struktural dan keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi tantangan utama.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit Umum Asembagus.

ABSTRAK

Quality public services are a measure of success for health institutions, including regional hospitals. Asembagus Regional General Hospital, as one of the government health facilities. However, in practice there are still frequent complaints from the public regarding the quality of services, responsiveness of officers, and the limitations of existing facilities. This indicates that leadership needs to play a role in improving the quality of public services provided.

The purpose of this study was to analyze the quality of public services at Asembagus Regional General Hospital based on the perceptions of the community and service users. As well as analyzing the supporting factors and inhibiting factors.

The method used in this research is a qualitative approach, with data collection techniques through in-depth interviews, direct observation, and documentation.

The results showed that the quality of public services at Asembagus Regional General Hospital still requires various improvements, especially in the aspects of service speed, officer empathy, and the availability of supporting facilities. Although the hospital management has made a number of improvement efforts, structural barriers and limited human resources are still the main challenges.

Keywords: leadership, Service Quality, Asembagus General Hospital.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, ekspektasi masyarakat mengenai pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas semakin tinggi. Pemerintah Indonesia menghadapi tantangan besar untuk memenuhi tuntutan tersebut di tengah keterbatasan sumber daya dan kompleksitas birokrasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran kepemimpinan menjadi faktor kunci yang tidak bisa diabaikan. Kepemimpinan dalam sektor publik memiliki peran yang sangat krusial. Seorang pemimpin bukan hanya sekedar mengambil keputusan, tetapi juga sebagai penggerak perubahan, inovator, dan motivator bagi seluruh jajaran organisasi.

Aspek yang penting dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai visi, misi dan tujuan adalah sumber daya manusia (SDM) yang bermutu dan berkualitas. Menurut (Zebua, et al, 2023) Kepemimpinan dalam organisasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan arah, mencapai tujuan, dan memastikan keberlanjutan serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Peran seorang pemimpin sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Segala sesuatu yang berkaitan dengan kemajuan dan kesuksesan suatu organisasi hanya dapat terlaksana oleh adanya campur tangan ataupun buah pikiran seorang pimpinan.

Kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan indikator penting dalam membangun masyarakat sehat dan produktif. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya. Kualitas dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan pantas, efisien dan hemat biaya.

Sebagai salah satu fasilitas kesehatan di Kabupaten Situbondo, Rumah Sakit Umum Asembagus mempunyai peran strategis dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat setempat. Namun tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur, dan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang seringkali menghambat implementasinya. Berikut adalah data pasien yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Asembagus tahun 2024:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien di RS Umum Asembagus 2024

No	Bulan	Pasien
1.	Januari	1.959
2.	Februari	1.647
3.	Maret	1.601
4.	April	1.567
5.	Mei	1.915
6.	Juni	1.573
7.	Juli	2.073
Jumlah		12.335

Sumber: RS Umum Asembagus, Kabupaten Situbondo 2024

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Asembagus dari bulan januari sampai bulan juli 2024 sebanyak 12.335 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat ketika sakit memilih untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Asembagus karena tempatnya mudah diakses dan fasilitasnya yang mendukung.

Peraturan Bupati Situbondo Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo pasal 96 ayat (1) huruf c yakni memperoleh layanan kesehatan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, huruf d yakni memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, dan huruf e yakni memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi. Peraturan tersebut merupakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) jaminan di RS Asembagus Kabupaten Situbondo.

Masalah utama dalam suatu lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pengguna jasa agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat meningkat. Menurut (Jhon, J, 1992:57) Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Pemimpin yang baik sebenarnya pemimpin yang mau berkorban dan peduli untuk orang lain serta bersifat melayani. Tetapi, kenyataannya berbeda. Bila kita lihat sekarang para pemimpin kita, dari lapisan bawah sampai lapisan tertinggi, dari pusat hingga ke daerah-daerah. Banyak pemimpin yang hadir dengan tanpa mencerminkan sosok pemimpin yang seharusnya, malah terlihat adanya pemimpin-pemimpin yang jauh dari harapan rakyat, tidak peduli dengan nasib rakyat bawah, dan hampir tidak pernah berpikir untuk melayani masyarakat. Karena kepemimpinan mereka lebih dilandasi pada keinginan pribadi dan lebih mengutamakan kepentingan kelompok.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan pasien yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Asembagus Kabupaten Situbondo pada tanggal 20 Januari 2025. Yaitu ibu Su'diyah, dimana beliau mengatakan bahwa ketika melakukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakit umum asembagus pelayanan yang diberikan kurang baik, sikap perawat tidak ramah, dan wajahnya cemberut, hal tersebut membuat beliau enggan untuk melakukan komunikasi kembali dengan perawat tersebut. Hal ini membuat penulis menjadi tertarik untuk meneliti lebih detail mengenai bagaimana peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Asembagus Kabupaten Situbondo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun jenisnya adalah jenis penelitian fenomenologis. Penelitian fenomenologis adalah penelitian untuk mendeskripsikan pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup yang terkait dengan konsep atau fenomena (Creswell, 2015). Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan ini untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar belakang yang berkonteks khusus. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ingin menemukan jawaban dari tujuan penelitian menganalisis peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Asembagus Kabupaten Situbondo yang bertempat di Jl.Raya Asembagus No. 207 RT 002 RW 008 Dusun

Wringin Desa Wringinanom Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo 68373. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dari bulan 1 Januari 2025 sampai 30 April 2025.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dimana data dikumpulkan melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi waktu dilapangan, lalu data yang diperoleh dipilih dan disederhanakan lagi serta disesuaikan dengan tingkat kebutuhan topik penelitian. Setelah melakukan proses kondensasi data, data dapat disajikan dalam bentuk teks narasi, dan akhirnya kesimpulan diambil dari data yang sudah disajikan sebelumnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun peran kepemimpinan dalam meningkat kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Asembagus Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian menggunakan dua teori yaitu teori dampak yang membahas tentang dimensi kepemimpinan dan teori parasuraman yang membahas tentang kualitas pelayanan publik.

1. Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Asembagus Kabupaten Situbondo.

a. Kemampuan Analitis

Kepemimpinan dalam sebuah institusi kesehatan memiliki peranan yang sangat krusial dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara saat melakukan penelitian dilapangan, hal ini juga berlaku di Rumah Sakit Asembagus, di mana para pemimpin berperan aktif dalam mengendalikan dan memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya, para pemimpin rumah sakit selalu berpegang pada tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan. Segala bentuk permasalahan dalam pelayanan dianalisis secara menyeluruh untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan solusi yang efektif. Oleh karena itu dapat diambil Kesimpulan bahwa kepemimpinan di Rumah Sakit Umum Asembagus dijalankan dengan berpegang pada tugas pokok dan fungsi sesuai aturan yang berlaku, di mana setiap permasalahan pelayanan dianalisis secara mendalam untuk menemukan akar masalah dan segera dicarikan solusi yang efektif demi menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Keterampilan Berkomunikasi

Setiap keputusan yang diambil tidak dilakukan sembarangan, melainkan didasarkan pada data yang valid dan bersifat empiris. Pengambilan keputusan harus melalui pertimbangan yang matang untuk memastikan bahwa setiap kebijakan yang diterapkan benar-benar mampu menyelesaikan permasalahan yang ada tanpa menimbulkan dampak negatif lainnya. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, salah satu bentuk evaluasi yang diterapkan di Rumah Sakit Asembagus adalah melalui penyelenggaraan rapat evaluasi yang rutin dilaksanakan setiap bulan, yang dikenal dengan sebutan "Rabu Semangat" Kegiatan "Rabu Semangat" merupakan momen yang signifikan bagi pemimpin rumah sakit untuk mengevaluasi secara mendalam efektivitas pelayanan yang telah diberikan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh tenaga medis maupun staf administrasi, serta merumuskan

langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi ini mencakup tidak hanya aspek medis, tetapi juga aspek administratif, operasional, dan kenyamanan pasien. Oleh karena itu dapat diambil Kesimpulan bahwa pemimpin Rumah Sakit Umum Asembagus mengambil keputusan berdasarkan data yang valid melalui evaluasi rutin bulanan "Rabu Semangat", rapat koordinasi, dan rapat insidental. Visi dan misi rumah sakit disosialisasikan secara konsisten melalui apel, buku saku, dan pemasangan di setiap ruangan, serta diberikan penghargaan kepada staf yang menghafalnya, guna memastikan seluruh tenaga kerja memahami dan menerapkannya dalam pelayanan.

c. Keberanian

Beberapa kebijakan baru yang diterapkan dalam rumah sakit mungkin tidak selalu mendapatkan sambutan positif dari seluruh pihak. Pemimpin yang berani akan tetap berpegang pada keputusan yang dianggap benar demi kepentingan pasien serta organisasi. Keberanian ini juga mencakup kesiapan pemimpin dalam menghadapi kritik dan tekanan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, serta tenaga medis yang berada di bawah kepemimpinannya. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, dalam konteks pengendalian disiplin pegawai, pimpinan rumah sakit menerapkan kebijakan yang tegas dan terukur. Disiplin menjadi aspek yang sangat krusial dalam lingkungan kerja rumah sakit, mengingat implikasinya terhadap keselamatan dan kenyamanan pasien. Oleh karena itu, apabila terdapat staf yang melakukan pelanggaran, akan diberikan sanksi sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan. Untuk pelanggaran dengan kategori ringan, akan diberikan Surat Peringatan (SP) 1 sebagai bentuk teguran agar staf tersebut tidak mengulangi kesalahan serupa. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa bahwa pimpinan Rumah Sakit Umum Asembagus menerapkan kebijakan disiplin yang tegas dan proporsional, dengan pemberian sanksi bertahap mulai dari SP1 untuk pelanggaran ringan, rotasi atau pemindahan ruangan, hingga SP3 atau pemecatan bagi pelanggaran berat, demi menjaga keselamatan, kenyamanan pasien, dan integritas pelayanan rumah sakit.

d. Kemampuan Mendengar

Seorang pemimpin yang baik tidak hanya diukur dari kemampuan berbicaranya, tetapi juga dari kemampuannya untuk mendengarkan secara efektif. Pasien sering kali memiliki kekhawatiran yang mendalam terkait dengan kondisi kesehatan mereka. Pemimpin rumah sakit yang dapat mendengarkan dan memahami kebutuhan pasien akan mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian diketahui bahwa kepemimpinan di Rumah Sakit Asembagus tidak hanya menekankan pada pengambilan keputusan berlandaskan data dan regulasi, tetapi juga mengedepankan prinsip keterbukaan dan komunikasi yang efektif. Melalui evaluasi rutin, penerapan sistem kedisiplinan yang jelas, serta pelaksanaan program penyampaian visi dan misi yang inovatif, rumah sakit ini berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan pengalaman terbaik bagi pasien dan keluarganya. Kepemimpinan yang dijalankan di Rumah Sakit Asembagus merupakan salah satu faktor utama dalam menjaga keberlanjutan dan peningkatan mutu layanan kesehatan. Berdasarkan hasil

wawancara dan hasil penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pimpinan Rumah Sakit Umum Asembagus menerapkan kepemimpinan terbuka dengan menyediakan ruang bagi staf dan pasien untuk menyampaikan kritik dan saran, yang kemudian dijadikan bahan evaluasi demi meningkatkan kualitas pelayanan.

e. Ketegasan

Ketegasan dalam kepemimpinan rumah sakit memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga kedisiplinan, kualitas pelayanan, dan efektivitas organisasi. Ketegasan juga berarti tidak membiarkan konflik personal mengganggu kinerja tim medis serta memastikan bahwa seluruh staf bekerja sesuai dengan etika profesi yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, diketahui bahwa ketika staf melakukan pelanggaran yang lebih serius, akan dikenakan sanksi yang lebih berat, yang dapat berupa rotasi kerja, pemindahan ruangan, atau bahkan Surat Peringatan (SP) 3, yang berpotensi berujung pada pemecatan jika pelanggaran yang dilakukan tergolong berat atau terbukti melanggar hukum. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mempertahankan profesionalisme tenaga kerja di rumah sakit, serta memastikan bahwa setiap individu yang bekerja dalam lingkungan rumah sakit benar-benar berkomitmen tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa bahwa pimpinan Rumah Sakit Umum Asembagus menegakkan sanksi tegas, termasuk rotasi, pemindahan, SP3, hingga pemecatan bagi pelanggaran berat atau yang melanggar hukum, guna menjaga profesionalisme dan komitmen tenaga kerja terhadap pelayanan kesehatan.

2. Kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Asembagus Kabupaten Situbondo.

a. Keandalan (*Reability*)

Keandalan suatu rumah sakit merujuk pada kemampuannya untuk menyediakan layanan medis dan nonmedis secara konsisten, akurat, dan tepat waktu, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta komitmen pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan dapat dianggap "andal" jika pasien merasa dapat mempercayakan perawatannya kepada rumah sakit, tanpa adanya kesalahan prosedur, keterlambatan, atau perubahan mendadak yang merugikan mereka. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan medisnya melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat. SOP diterapkan dalam setiap tindakan medis untuk memastikan bahwa semua prosedur dilakukan secara sistematis dan sesuai standar yang berlaku. Dengan adanya SOP yang jelas, tenaga medis memiliki pedoman dalam menjalankan tugasnya, sehingga pelayanan yang diberikan lebih efisien dan profesional. Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Asembagus telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara ketat dalam pelayanan medis dan administrasi, didukung dengan sistem teknologi informasi seperti SIMRS dan rekam medis elektronik yang membantu mempercepat dan mempermudah pencatatan data pasien. Pelayanan secara umum berjalan baik dan sesuai jadwal, meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan

jaringan, keterbatasan infrastruktur, serta keterlambatan layanan konsultasi dokter pada hari sibuk atau shift malam. Kendala tersebut umumnya disebabkan oleh tingginya jumlah pasien, keterbatasan tenaga saat shift tertentu, dan prioritas penanganan kasus gawat darurat, namun sebagian besar pasien dapat memakluminya.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merujuk pada kesiapan dan kemampuan petugas atau penyedia layanan dalam memberikan bantuan kepada pasien serta menyajikan pelayanan yang cepat dan akurat. Hal ini mencakup kecepatan dalam menangani keluhan, memberikan informasi yang diperlukan oleh pasien, serta merespons kebutuhan atau permintaan pasien dengan segera dan dengan suasana yang ramah. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus berupaya untuk meningkatkan responsivitas pelayanannya dengan mengadakan pelatihan bagi staf, yang mencakup seminar dan studi banding ke rumah sakit lain. Kegiatan ini bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang, serta menjadi wadah edukasi di antara staf. Rumah Sakit Umum Asembagus telah mengambil serangkaian langkah strategis untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Beberapa inisiatif yang diterapkan termasuk penggunaan sistem antrean elektronik, pengembangan pendaftaran secara online, serta penambahan jumlah petugas pada jam-jam sibuk. Selain itu, pelatihan pelayanan prima bagi staf juga berkontribusi pada percepatan proses administrasi. Semua upaya ini mencerminkan komitmen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal respons terhadap kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil temuan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Asembagus telah meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan staf, penggunaan SIMRS, sistem antrean elektronik, dan pendaftaran online yang mempercepat proses administrasi dan koordinasi. Pelayanan dinilai ramah dan sesuai prosedur, namun masih ada kendala seperti keterlambatan, kesalahan sistem, antrean panjang, serta gangguan jaringan dan listrik yang perlu diperbaiki untuk menjaga konsistensi layanan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Indikator Jaminan mengacu pada sejauh mana rumah sakit dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Hal ini tercermin melalui pengetahuan, kompetensi, sikap sopan, dan keterampilan staf dalam menyampaikan informasi dengan jelas. Dimensi ini mencakup kemampuan tenaga medis dan nonmedis dalam menjelaskan prosedur, menangani pasien dengan profesionalisme, serta menjaga privasi dan kenyamanan pasien selama proses perawatan. Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, fasilitas pendukung di rumah sakit, seperti ruang tunggu, area parkir, dan aksesibilitas bagi pasien disabilitas, sudah cukup memadai, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Pada saat terjadi lonjakan pasien, kapasitas ruang tunggu menjadi terbatas, sementara area parkir sering kali tidak mencukupi kebutuhan. Pelatihan yang diberikan kepada para tenaga administrative juga sangat membantu dan bermanfaat dalam hal etika pelayanan, komunikasi dan penggunaan sistem informasi. Rumah sakit juga berkomitmen untuk meningkatkan standart keamanan data dan reguullasi Kesehatan dengan menerapkan sistem autentikasi serta pencatatan aktiitas

pada system Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRRS) untuk melindungi data informasi pasien. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih harus ditingkatkan lagi, terutama dalam hal pembaruan system dan pelatihan keamanan sibernya. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan pelayanan di Rumah Sakit Umum Asembagus menunjukkan bahwa secara umum fasilitas, kompetensi, dan sikap staf sudah cukup memadai, namun masih terdapat beberapa kendala yang memerlukan perbaikan. Dari sisi fasilitas, ruang tunggu, area parkir, dan aksesibilitas pasien disabilitas sudah tersedia tetapi kapasitas dan kelengkapannya perlu ditingkatkan. Tenaga medis dan administrasi telah menjalani pelatihan, namun frekuensi dan materinya masih perlu diperluas agar siap menghadapi situasi khusus dan darurat. Rumah sakit telah berkomitmen menjaga keamanan data pasien melalui SIMRS, meski masih memerlukan pembaruan sistem dan pelatihan keamanan siber. Dari sisi pelayanan, mayoritas staf dinilai ramah dan profesional, namun terdapat keluhan terkait sikap terburu-buru, kurang komunikatif, dan kurang sabar yang dapat mengurangi kenyamanan serta kepercayaan pasien. Perbaikan pada aspek fasilitas, kompetensi, dan komunikasi diharapkan dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien secara menyeluruh.

d. Empati (*Emphathy*)

Empati adalah salah satu dimensi yang sangat penting dalam kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berryx, 1988). Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus menawarkan pelatihan penggunaan teknologi bagi tenaga medis, terutama dalam hal sistem SIMRS. Sementara itu, bantuan kepada pasien lebih banyak disediakan secara langsung oleh petugas saat diperlukan. Meskipun demikian, perlu ada peningkatan dalam penyediaan panduan tertulis atau digital agar dapat menjangkau pasien yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi, Rumah Sakit Umum Asembagus telah melaksanakan program pelatihan rutin yang berfokus pada komunikasi dan pelayanan yang empatik kepada pasien. Program ini dikoordinasikan oleh manajemen rumah sakit dan sesekali melibatkan narasumber dari luar. Di samping pelatihan, kepala ruangan juga secara berkala melakukan evaluasi untuk memberikan umpan balik kepada tenaga medis. Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa RSUD Asembagus telah menunjukkan upaya empati melalui pelatihan tenaga medis, bantuan penggunaan teknologi, komunikasi ramah, serta penyediaan fasilitas penunjang kenyamanan pasien dan keluarga. Namun, masih diperlukan peningkatan pada fasilitas ruang tunggu, area istirahat, dan sarana pendukung lainnya agar pelayanan lebih optimal dan ramah bagi semua pihak.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus telah menerapkan system pemeliharaan fasilitas dan peralatan medis secara berkala, bekerjasama dengan teknisi internal serta vendor resmi. Pemeliharaan ini dilakukan setiap tiga hingga enam bulan, disesuaikan dengan jenis dan frekuensi penggunaan alat. Selain itu, terdapat prosedur pelaporan untuk menangani

kerusakan mendadak, yang segera ditangani demi menjaga kelancaran pelayanan. Informasi mengenai jadwal dokter dan hasil laboratorium di rumah sakit umumnya diperbarui secara berkala dan dapat diakses melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) atau aplikasi yang disediakan. Meskipun terkadang terdapat kendala teknis, pihak rumah sakit terus berupaya agar data tersebut selalu tersedia secara real-time bagi pasien. Oleh karena itu dapat diambil Kesimpulan bahwa RSUD Asembagus telah menyediakan fasilitas dan peralatan medis yang terawat, informasi layanan yang mudah diakses, serta sarana pendukung seperti kantin, mushola, dan ruang tunggu yang bersih. Namun, masih diperlukan peningkatan pada kenyamanan (AC/kipas), variasi menu makanan, dan kapasitas ruang tunggu agar pelayanan lebih optimal.

FAKTOR PENDUKUNG DAN FAKTOR PENGHAMBAT KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM ASEMBAGUS KABUPATEN SITUBONDO.

1. Faktor pendukung

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus sudah memiliki tenaga medis dan administrasi yang terlatih dan kompeten. Pelatihan juga dilakukan secara rutin, baik dalam keterampilan medis maupun etika pelayanan, menjadi pilar utama dalam menjaga standart pelayanan. Petugas medis, termasuk dokter dan perawat, serta tenaga administrasi, diberikan pelatihan dalam komunikasi yang efektif dan empati, agar mereka dapat memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

b. Fasilitas dan Infrastruktur

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus sudah menyediakan fasilitas yang memadai untuk kenyamanan pasien dan keluarga, termasuk ruang tunggu yang bersih, mushola untuk ibadah, serta kantin untuk memenuhi kebutuhan makanan.

c. Teknologi dan Sistem Informasi

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus sudah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendukung kelancaran administrasi, pendaftaran pasien, serta pengolahan data rekam medis. Teknologi tersebut juga memberikan kemudahan akses pasien terhadap hasil laboratorium dan jadwal dokter.

d. Prosedur yang Jelas

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Asembagus diatur dengan jelas dan terstruktur, mulai dari pendaftaran hingga perawatan lanjutan. Semua petugas mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) guna memastikan pelayanan yang efektif dan efisien.

e. Empati dan Etika Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, pihak Rumah Sakit Umum Asembagus sudah melakukan pelatihan kepada para tenaga medis dan administrasi yang mencakup keterampilan komunikasi yang baik serta sikap ramah dan sabar, yang sangat diperlukan terutama saat menangani pasien dengan kebutuhan khusus atau dalam situasi darurat.

f. Pemeliharaan Fasilitas dan Peralatan

Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus secara teratur melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas dan peralatan medis, termasuk pemantauan terhadap kerusakan atau kebutuhan perbaikan. Hal ini memastikan bahwa semua peralatan medis berfungsi optimal, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar

- g. Ketersediaan Layanan Tambahan untuk Keluarga Pasien
Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus menyediakan fasilitas yang mendukung keluarga pasien, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat istirahat, dan kantin. Fasilitas ini membantu keluarga merasa lebih nyaman selama menemani pasien yang sedang dirawat.
 - h. Kepemimpinan dan Manajemen Rumah Sakit
Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, kepemimpinan yang baik di Rumah Sakit Umum Asembagus memastikan adanya koordinasi antara seluruh bagian serta pengawasan terhadap kualitas pelayanan. Manajemen yang terorganisir mendukung upaya peningkatan kualitas layanan melalui evaluasi rutin dan umpan balik kepada staf.
 - i. Komunikasi Antar Bagian Rumah Sakit
Berdasarkan hasil wawancara saat penelitian, Rumah Sakit Umum Asembagus memastikan adanya komunikasi yang efektif antara bagian pendaftaran, medis, farmasi, dan laboratorium, sehingga pasien tidak perlu bolak-balik dan mengalami penundaan yang berlebihan.
2. Faktor Penghambat
- a. Keterbatasan Fasilitas Penunjang
Berdasarkan hasil wawancara, meskipun Rumah Sakit Umum Asembagus sudah memberikan fasilitas berupa ruang tunggu, akan tetapi terkadang ruang tunggu tidak mampu menampung jumlah pengunjung saat ramai, serta area istirahat untuk keluarga pasien yang masih sederhana, dipandang kurang memadai dalam mendukung kenyamanan.
 - b. Masalah Teknis dan Administratif.
Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pasien mengeluhkan adanya keterlambatan dalam proses pendaftaran atau pengambilan obat, yang disebabkan oleh gangguan sistem atau kesalahan dalam input data. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi di rumah sakit masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kecepatan maupun akurasi.
 - c. Sikap Tenaga Administratif yang Kurang Kooperatif.
Berdasarkan hasil wawancara, dalam beberapa situasi, keluarga pasien merasa tidak nyaman karena petugas administrasi terkesan terburu-buru atau kurang sabar saat menjawab pertanyaan, terutama ketika pasien mengulang pertanyaan karena belum memahami alur pelayanan.
 - d. Kurangnya Kapasitas Parkir.
Berdasarkan hasil wawancara, lahan parkir yang terbatas menjadi permasalahan tersendiri, terutama bagi keluarga pasien yang menggunakan kendaraan pribadi. Hal ini menciptakan ketidaknyamanan, apalagi pada hari-hari sibuk.
 - e. Ketergantungan pada Bahasa lokal.
Berdasarkan hasil wawancara, walaupun penggunaan bahasa madura sangat membantu sebagian pasien, pasien dari luar daerah yang tidak

memahami bahasa tersebut sering kali merasa kesulitan dalam memahami penjelasan yang diberikan oleh staf.

f. Pemeliharaan dan Pembaruan Teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara, meskipun Rumah Sakit Umum Asembagus telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), belum semua staf familiar dengan sistem ini secara keseluruhan. Akibatnya, terkadang terjadi keterlambatan dalam mengakses data pasien atau hasil pemeriksaan laboratorium.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Asembagus. Gaya kepemimpinan yang tegas, empatik, dan berbasis data berkontribusi pada pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan mencerminkan lima dimensi kualitas menurut parasuaraman, didukung oleh SOP, SIMRS, dan fasilitas yang memadai. Faktor pendukungnya meliputi SDM yang terlatih, koordinasi antar unit, dan keterbukaan terhadap evaluasi. Namun, masih ada beberapa faktor penghambatnya seperti keterlambatan saat jam sibuk, gangguan teknis, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya komunikasi antar petugas yang perlu segera diatasi.

REFERENSI

- Al-Assaf. 2019. Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Bhargavi, D. S., & Yaseen, A. (2016). *Leadership Styles and Organizational Performance. Strategic Management Quarterly*, 4(1), 87-117. <https://doi.org/10.15640/smq.v4n1a5>
- Bates, D.W. and Gawande, A.A. (2003) *Improving Safety with Information Technology. New England Journal of Medicine*, 348, 2526-2534. <http://dx.doi.org/10.1056/NEJMsa020847>
- Bungin, B. (2003). Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Chairi, A., Darwis, M., & Jamaluddin. (2016). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai. *Jurnal Office*, 2(1)
- Caiden, Gerald. 1982. *Public Administration. Pasific Pali sades California: Palisades Publisher*
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack. 1998. *The Public Administration Dictionary. John Wiley & Sons*
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition*. London: Sage Publications
- Donabedian, A. (1988). *The quality of care: how can it be assessed?. Jama*, 260(12), 1743- 1748.
- Dompak, T., Purwanti, A., Epriadi, D., & Batam, U. P. (2023). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengusahaan (BP) Batam. 11. <https://doi.org/10.47024/js.v11i1.576>
- Denhardt J. V. and R. B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, not Steering, New York, M.E. Shape, 2003*
- Destiana, R. (2023). *Kepemimpinan dan pengembangan sumber daya manusia sektor publik. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1)
- Daniel, Yadin, Frank, Jefkins, 2003, *Public Relations, Penerbit Erlangga, Jakarta*

- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2002), hlm. 90.
- Fanani, A. F., Astutik, W., & Lestari, Y. (2020). *Kepemimpinan transformasional sektor publik*. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(2), 84-90.
- Fitriani, L. (2007). *Kepemimpinan dan pelayanan dalam organisasi publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 4(4), 05-05.
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). *Gaya kepemimpinan servant leadership dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 190-202.
- Frederickson George, H. *Administrasi Negara Baru*, LP3ES, Jakarta, 2003
- Gibson, et.al, 2000, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 2, Edisi Ke Dua*, Jakarta, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta
- Golembiewski, *Public Administration as a Developing Discipline*, 1977). karya Robert T. Golembiewski berjudul *Public Administration as a Developing Discipline* (1977).
- Herry Wibaya, 2010, *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan PERATUN)*, Tesis, Universitas Diponegoro, hlm, 39
- Hadian, D. (2015). *Pengaruh kepemimpinan, struktur organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja dinas serta implikasinya pada pelayanan publik*. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(1), 26-43.
- Hugher, Owen E. 1994. *Public Management & Administration : An Introduction*. London: The Macmillan Press Ltd
- HR. Bukhari dan Muslim, dari Abdullah bin Umar, dalam *Shahih Bukhari dan Shahih Muslim*.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Ibrahim, S. (2018). *Kepemimpinan perempuan di ruang publik dalam tafsir Al-Kasysyâf*. *AlUlum*, 18(2), 459-480.