

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI RSUD ODSK PROVINSI SULAWESI UTARA

Oleh

Rumengan Jeremy Istevano¹, Wilson Bogar², Recky H. E. Sendouw³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Manado

E-mail: ¹jeremyrumengan@gmail.com, ²Wilsonbogar@unima.ac.id,

³reckysendouw@unima.ac.id

Article History:

Received: 11-11-2024

Revised: 18-11-2024

Accepted: 14-12-2024

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
SERVQUAL,
Kepuasan Pasien,
RSUD ODSK.

Abstract: Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara menggunakan pendekatan SERVQUAL, yang mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner, penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan signifikan pada fasilitas fisik, keandalan pelayanan, dan komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Faktor-faktor determinan yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang tidak memadai, serta pengelolaan administrasi yang kurang efisien. Hasil analisis gap menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas, pelatihan tenaga medis, dan perbaikan sistem manajerial serta komunikasi. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD ODSK, sekaligus memberikan kontribusi dalam pengelolaan layanan kesehatan di Provinsi Sulawesi Utara.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran krusial dalam menciptakan hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat, termasuk dalam sektor kesehatan melalui rumah sakit. Kualitas pelayanan publik yang baik mencakup layanan yang efisien, transparan, adil, dan mudah diakses. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan dasar warga negara sesuai hak-hak dasarnya. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan memengaruhi tidak hanya kesembuhan pasien tetapi juga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem Kesehatan.

Rumah sakit daerah, seperti RSUD ODSK di Provinsi Sulawesi Utara, memiliki peran penting sebagai pusat rujukan kesehatan. Namun, tantangan sering muncul, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, dan anggaran. Permasalahan ini berdampak pada kualitas pelayanan, termasuk antrian panjang, kurangnya koordinasi antarunit, dan komunikasi yang kurang efektif antara tenaga medis dan pasien. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan pasien, baik dalam aspek medis maupun non-medis.

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit, pendekatan SERVQUAL sering digunakan. Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (fasilitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (kesigapan), assurance

(jaminan kompetensi), dan empathy (kepedulian). Penerapan SERVQUAL di RSUD ODSK bertujuan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima.

RSUD ODSK didirikan sebagai respon atas kebutuhan akan rumah sakit rujukan provinsi di Sulawesi Utara. Rumah sakit ini menyediakan layanan unggulan, seperti hemodialisis dan tumbuh kembang anak, namun masih menghadapi berbagai kendala operasional. Tantangan mencakup keterbatasan fasilitas, kurangnya tenaga medis kompeten, serta sistem administrasi yang belum optimal, yang memengaruhi pengalaman pasien dan kepuasan mereka terhadap pelayanan.

Kesenjangan kualitas pelayanan di RSUD ODSK mencerminkan perlunya peningkatan fasilitas, pelatihan tenaga medis, dan perbaikan sistem manajerial. Selain itu, pengelolaan rumah sakit harus lebih fokus pada aspek non-medis seperti komunikasi yang efektif dan pengurangan waktu tunggu untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien.

Penelitian ini difokuskan pada analisis pelayanan publik di RSUD ODSK untuk mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan dampak positif terhadap kesehatan masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan analisis terhadap dimensi-dimensi utama kualitas pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi signifikan bagi pengelolaan RSUD ODSK. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang lebih baik di Provinsi Sulawesi Utara.

LANDASAN TEORI

Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik adalah upaya pengelolaan sektor publik yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Fokus utama dari manajemen publik adalah bagaimana pemerintah sebagai institusi publik dapat memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan pelayanan prima. Namun, berbagai tantangan seperti rendahnya kualitas pelayanan, korupsi, dan rendahnya akuntabilitas publik masih menjadi masalah utama dalam pelaksanaan manajemen publik.

Sebagai proses, manajemen publik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, infrastruktur, dan teknologi dengan pendekatan yang berbasis kinerja. Pengelolaan ini harus diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik melalui pengukuran kinerja yang terstruktur dan evaluasi yang berkesinambungan.

Dalam perkembangannya, konsep manajemen publik mengalami berbagai transformasi. Mulai dari pendekatan administrasi tradisional hingga munculnya paradigma baru seperti New Public Management yang menekankan kinerja dan hasil, serta Reinventing Government yang mendorong pemerintah untuk lebih responsif, kompetitif, dan berorientasi pada pelanggan. Belakangan, paradigma New Public Service menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun kepercayaan dan

menciptakan kepentingan Bersama.

Secara keseluruhan, manajemen publik bukan hanya sekedar pengelolaan normatif, tetapi juga upaya menghasilkan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat. Institusi publik harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan pendekatan yang inklusif, transparan, dan akuntabel untuk memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memberikan jasa kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa, guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, di mana kepuasan masyarakat menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Pelayanan publik melibatkan interaksi antara pemberi layanan, seperti pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah, dengan penerima layanan dalam proses yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Dalam pengelolaan pelayanan publik, penerapan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan menjadi pilar utama. Fungsi-fungsi ini memastikan agar proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Salah satu teori yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan.

Teori pelayanan publik juga menekankan pentingnya penerapan asas dan prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan. Dalam konteks ini, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat secara luas, bukan hanya pada individu atau kelompok tertentu. Untuk itu, peran teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta mekanisme reward dan punishment menjadi elemen penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Tantangan dalam pelayanan publik meliputi berbagai aspek seperti kendala politik, penggunaan teknologi yang belum optimal, rekrutmen pegawai yang kurang efektif, dan minimnya apresiasi terhadap kinerja aparatur. Hal ini memerlukan perhatian serius dari pemerintah agar pelayanan dapat diselenggarakan dengan baik, memenuhi harapan masyarakat, dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata dengan pendekatan yang responsif dan profesional. Untuk mencapainya, diperlukan sinergi antara penyedia layanan, penerima layanan, dan mekanisme pengelolaan yang transparan dan akuntabel, sehingga pelayanan publik dapat menjadi instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendalami dan memahami fenomena pelayanan publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara. Pendekatan kualitatif memberikan penekanan pada proses dan makna, bukan pada angka atau statistik, sehingga memungkinkan peneliti menggali data secara mendalam dalam

kondisi alami. Penelitian ini bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang mencerminkan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian dilakukan di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara sebagai lokasi utama. Fokus penelitian diarahkan pada analisis pelayanan publik dan faktor-faktor determinan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Untuk mengukur pelayanan publik, digunakan teori SERVQUAL yang meliputi lima dimensi utama: tangibles (berwujud), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), dan assurance (jaminan). Pendekatan ini memberikan kerangka sistematis untuk mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama yang mengarahkan seluruh proses pengumpulan data. Untuk mendukung pengumpulan data, digunakan alat bantu seperti pedoman wawancara, catatan lapangan, rekaman audio atau video, serta dokumen-dokumen relevan. Alat-alat ini membantu memastikan data yang diperoleh lengkap, akurat, dan sesuai dengan fokus penelitian. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan pandangan subjektif dari informan, sementara observasi dan dokumentasi memberikan data tambahan yang lebih objektif.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memahami pandangan, pengalaman, dan persepsi informan terkait pelayanan publik. Observasi memungkinkan peneliti mengamati fenomena secara langsung di lapangan, sedangkan dokumentasi memberikan konteks tambahan melalui data tertulis atau visual. Kombinasi teknik ini memberikan gambaran holistik mengenai pelayanan publik di RSUD ODSK.

Data dianalisis menggunakan model analisis kualitatif yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari lapangan diringkas dan difokuskan pada informasi penting, kemudian disajikan dalam bentuk yang memudahkan analisis lebih lanjut. Proses ini bertujuan menemukan pola, tema, atau hubungan yang relevan dengan fokus penelitian, hingga akhirnya menarik kesimpulan yang valid berdasarkan data yang terkumpul.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan konfirmabilitas. Teknik seperti triangulasi, peer debriefing, dan analisis mendalam diterapkan untuk memastikan data yang diperoleh dapat dipercaya. Selain itu, data diverifikasi secara berulang selama proses penelitian untuk memastikan hasil yang objektif dan konsisten. Pendekatan ini memastikan bahwa kesimpulan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan relevan dengan realitas di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Tabel Temuan Subfokus *Tangible*

Fokus: Kualitas Pelayanan Publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara	
Subfokus I	Temuan
Tangible	1. Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan
	2. Kebersihan sudah baik
	3. Penampilan pegawai sudah baik

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2024

Tabel 2. Tabel Temuan Subfokus *Empathy*

Fokus: Kualitas Pelayanan Publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara	
Subfokus II	Temuan
Empathy	1. Empati pegawai sudah baik
	2. Pegawai memberikan perhatian yang baik
	3. Penerima layanan dapat merasakan kepedulian dari pegawai

Sumber: Hasil Olahan Penelitian,2024

Tabel 3. Tabel Temuan Subfokus *Responsiveness*

Fokus: Kualitas Pelayanan Publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara	
Subfokus III	Temuan
Responsiveness	1. Secara keseluruhan, pegawai sudah memberikan pelayanan yang responsif
	2. Pelayanan terkadang terhambat karena sistem administrasi
	3. Petugas shift malam memberikan respon yang lebih lambat

Sumber: Hasil Olahan Penelitian,2024

Tabel 4. Tabel Temuan Subfokus *Reliability*

Fokus: Kualitas Pelayanan Publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara	
Subfokus IV	Temuan
Reliability	1. Pelayanan yang diberikan baik dan konsisten
	2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP
	3. Penerima layanan merasa puas

Sumber: Hasil Olahan Penelitian,2024

Tabel 5. Tabel Temuan Subfokus *Assurance*

Fokus: Kualitas Pelayanan Publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara	
Subfokus V	Temuan
Assurance	1. Kompetensi petugas pemberi layanan sudah baik
	2. Informasi yang akurat dapat disediakan
	3. Kualitas keamanan baik

Sumber: Hasil Olahan Penelitian,2024

Tangible

Indikator tangible atau aspek fisik dalam pelayanan publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara masih perlu ditingkatkan. Fasilitas seperti sekat pembatas antar tempat tidur pasien untuk menjaga privasi masih belum tersedia di sebagian kamar rawat inap. Selain itu, alat-alat kesehatan seperti EKG seharusnya tersedia di setiap lantai rawat inap untuk mempermudah petugas dalam menangani keluhan pasien secara cepat. Observasi lapangan juga menemukan kekurangan fasilitas di ruangan rawat inap, seperti kursi, tirai jendela, dan

televisi, yang penting untuk meningkatkan kenyamanan pasien serta keluarga yang mendampingi. Dengan peningkatan jumlah pasien, rumah sakit juga perlu menyediakan lahan parkir yang lebih luas untuk mengakomodasi kebutuhan kendaraan yang meningkat.

Sementara itu, aspek kebersihan dan kerapian petugas pemberi layanan sudah menunjukkan kualitas yang baik, namun perlu terus dipertahankan dan dioptimalkan. Fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti jalur dengan permukaan rata untuk kursi roda dan alat bantu lainnya, sudah tersedia dan memberikan kemudahan bagi pasien dalam menerima pelayanan. Penyediaan fasilitas ini menunjukkan perhatian rumah sakit terhadap inklusi dan kebutuhan khusus pasien.

Pengelolaan aspek tangible yang optimal mencakup fasilitas, peralatan medis, kebersihan, aksesibilitas, dan keamanan yang baik. Dengan lingkungan fisik yang memadai, rumah sakit dapat meningkatkan kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, efisiensi operasional, serta reputasi positif RSUD ODSK sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas.

Empathy

Indikator empati dalam pelayanan publik di rumah sakit mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian personal dan peduli terhadap kebutuhan pasien. Berdasarkan wawancara dengan informan, staf medis dan non-medis di RSUD ODSK telah menunjukkan empati yang baik melalui komunikasi yang hangat, mendengarkan dengan seksama, serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi pasien, prosedur, dan pengobatan yang dibutuhkan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah medis yang rumit memastikan pasien merasa dipahami dan tidak terabaikan.

Empati yang optimal dalam pelayanan rumah sakit mengutamakan perhatian manusiawi, pengertian, dan kesejahteraan emosional pasien serta keluarganya. Dengan pendekatan ini, staf rumah sakit tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga memberikan dukungan psikologis dan fisik yang diperlukan. Pelayanan yang penuh perhatian dan ramah meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan, serta berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik.

Responsiveness

Responsiveness dalam pelayanan rumah sakit mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian dalam memenuhi kebutuhan pasien, terutama dalam situasi darurat. RSUD ODSK telah menunjukkan respons yang baik melalui layanan kesehatan yang tersedia sepanjang waktu, termasuk rawat inap, ruang gawat darurat, dan apotek 24 jam. Keluhan pasien ditangani dengan cepat dan profesional, memastikan bahwa kebutuhan medis dan fasilitas rumah sakit terpenuhi dengan solusi yang memadai.

Meskipun demikian, terdapat hambatan dalam responsivitas seperti prosedur yang lambat dan proses rujukan yang kurang efisien. Prosedur yang ada tetap harus diikuti untuk menjamin keselamatan pasien dan memberikan kepastian hukum, namun efisiensi dalam pelaksanaannya perlu ditingkatkan. Selain itu, kekurangan responsivitas staf pada shift malam menjadi catatan penting yang memerlukan perhatian pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Responsiveness yang optimal di rumah sakit berarti memberikan layanan yang cepat, efisien, dan tepat waktu, terutama dalam keadaan darurat. Dengan pengelolaan waktu yang

baik dan kesiapan staf untuk membantu pasien secara proaktif, rumah sakit dapat memenuhi ekspektasi pasien, meningkatkan kepuasan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan manusiawi kepada masyarakat.

Reliability

Reliability dalam pelayanan rumah sakit mengacu pada kemampuan memberikan layanan yang akurat, terpercaya, dan konsisten sesuai standar yang ditetapkan. RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara telah menjalankan seluruh proses pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), memastikan pelayanan yang efektif dan konsisten di setiap departemen. Dengan mengikuti SOP, rumah sakit menjaga kualitas pelayanan baik dalam aspek medis, fasilitas, maupun administrasi, sehingga pasien tidak mengalami perbedaan signifikan dalam layanan di berbagai bagian rumah sakit.

Sebagai rumah sakit yang reliabel, RSUD ODSK selalu mengikuti protokol medis yang baku untuk memastikan keamanan dan kualitas perawatan pasien. Ini mencakup prosedur diagnostik, pengobatan, hingga penggunaan obat-obatan sesuai standar komunitas medis. Kepatuhan terhadap protokol ini juga mengurangi potensi kesalahan dalam diagnosis dan pengobatan, serta memastikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien.

Reliability yang optimal berarti memberikan layanan yang konsisten, aman, dan terukur sesuai dengan standar medis yang telah ditetapkan. Ketepatan diagnosis, konsistensi kualitas perawatan, efisiensi administrasi, dan ketersediaan sumber daya medis yang memadai adalah indikator utama. Dengan memenuhi ekspektasi pasien secara konsisten, rumah sakit dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Assurance

Assurance dalam pelayanan rumah sakit mencakup keyakinan dan kepercayaan yang diberikan oleh staf kepada pasien melalui kompetensi, pemberian informasi yang akurat, dan kualitas keamanan. Di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara, tenaga medis seperti dokter, perawat, dan staf lainnya mampu memberikan kepercayaan kepada pasien melalui pengetahuan dan keterampilan mereka. Kompetensi tenaga medis menjadi aspek utama, di mana pasien merasa aman dan percaya pada kualitas perawatan yang diberikan. Informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan, prosedur medis, serta risiko yang mungkin terjadi disampaikan dengan transparansi, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Keamanan pasien menjadi faktor penting dalam dimensi assurance. Rumah sakit harus memastikan pasien terhindar dari potensi kesalahan medis atau kecelakaan selama perawatan. Dengan memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas melalui tenaga medis yang kompeten, informasi yang transparan, dan lingkungan perawatan yang aman, RSUD ODSK dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, sekaligus memastikan bahwa mereka menerima layanan medis terbaik sesuai standar yang berlaku.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dengan model SERVQUAL, pelayanan publik di RSUD ODSK Provinsi Sulawesi Utara menunjukkan kualitas yang cukup baik dalam lima dimensi utama: tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance. Pada dimensi tangible, fasilitas rumah sakit secara umum mendukung pelayanan kesehatan, meskipun

beberapa aspek seperti alat kesehatan di ruang rawat inap, privasi pasien, dan kapasitas lahan parkir masih perlu ditingkatkan. Dimensi empathy mencerminkan sikap pegawai yang peduli dan memberikan dukungan emosional kepada pasien, menciptakan suasana nyaman yang membantu mempercepat pemulihan.

Dimensi responsiveness menunjukkan pegawai rumah sakit cukup responsif dalam melayani kebutuhan pasien, terutama di instalasi gawat darurat (IGD). Namun, masih terdapat kendala seperti kelambatan respons pada shift malam dan hambatan administratif terkait BPJS. Dalam hal reliability, rumah sakit memastikan konsistensi pelayanan melalui penerapan SOP yang jelas, sehingga pasien mendapatkan layanan yang efisien dan tepat waktu. Dimensi assurance menggarisbawahi kompetensi tenaga medis yang baik, ketersediaan dokter spesialis, dan informasi layanan yang mudah diakses, memberikan rasa aman bagi pasien.

Untuk meningkatkan pelayanan, disarankan pemeliharaan rutin fasilitas medis dan infrastruktur, khususnya alat kesehatan dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Penambahan privasi di ruang rawat inap dan perluasan lahan parkir juga menjadi prioritas untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Selain itu, pelatihan empati dan komunikasi bagi pegawai yang berinteraksi langsung dengan pasien perlu ditingkatkan untuk menciptakan suasana yang lebih positif dan mendukung dalam pelayanan kesehatan.

Sistem administrasi dan koordinasi antarbagian juga memerlukan optimalisasi guna mengurangi hambatan dalam pelayanan. Dengan mengatasi kendala administratif dan meningkatkan kolaborasi antara bagian medis dan administrasi, proses pelayanan dapat menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di RSUD ODSK sudah cukup baik, namun masih memerlukan pengembangan di beberapa area untuk memastikan pelayanan yang lebih optimal dan memenuhi harapan pasien. Fokus pada peningkatan fasilitas, kompetensi pegawai, dan sistem pelayanan akan memberikan dampak positif bagi kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas cinta, kasih, dan tuntunan-Nya yang telah memberikan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Rekognisi Pembelajaran Lampau S2 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Manado. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, dan dukungan berbagai pihak. Ucapan terima kasih yang mendalam disampaikan kepada Rektor Universitas Negeri Manado, para Wakil Rektor, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Wakil Dekan, pengelola Program RPL S2, Ketua dan Anggota Komisi Pembimbing, serta keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat selama proses penyelesaian studi ini.

Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan perhatian, bimbingan, dan dukungan selama proses penulisan tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam peningkatan mutu pendidikan dan pengembangan ilmu administrasi publik. Dengan penuh kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang

mungkin terdapat dalam penulisan ini, seraya berharap agar Tuhan senantiasa melimpahkan berkat atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Jin, L. Liu, D. Tong, Y. Gong, and Y. Liu, "Evaluating the Spatial Accessibility and Distribution Balance of Multi-Level Medical Service Facilities," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 16, no. 7, p. 1150, Mar. 2019, doi: 10.3390/ijerph16071150.
- [2] H. Xu, J. Zhao, and X. Yu, "A Community-Oriented Accessibility Index of Public Health Service Facilities: A Case Study of Wuchang District, Wuhan, China," *Sustainability*, vol. 15, no. 14, p. 10870, Jul. 2023, doi: 10.3390/su151410870.
- [3] N. A. Aljarallah *et al.*, "Satisfaction of patients with health care services in tertiary care facilities of Riyadh, Saudi Arabia: A cross-sectional approach," *Front. Public Heal.*, vol. 10, Jan. 2023, doi: 10.3389/fpubh.2022.1077147.
- [4] F. Barrios-Ipenza, A. Calvo-Mora, F. Velicia-Martín, F. Criado-García, and A. Leal-Millán, "Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 17, no. 14, p. 5111, Jul. 2020, doi: 10.3390/ijerph17145111.
- [5] S. Woo and M. Choi, "Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea," *PLoS One*, vol. 16, no. 6, p. e0252241, Jun. 2021, doi: 10.1371/journal.pone.0252241.
- [6] A. Goula *et al.*, "Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 18, no. 7, p. 3418, Mar. 2021, doi: 10.3390/ijerph18073418.
- [7] W. Bogar, "The Effect of Transactional Leadership and Transformational Leadership on Employees Creativity," *J. Int. Conf. Proc.*, vol. 1, no. 2, Dec. 2018, doi: 10.32535/jicp.v1i2.262.
- [8] A. Hussain, M. S. Sial, S. M. Usman, J. Hwang, Y. Jiang, and A. Shafiq, "What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 16, no. 6, p. 994, Mar. 2019, doi: 10.3390/ijerph16060994.
- [9] Y. Cao *et al.*, "Satisfaction Evaluation and Sustainability Optimization of Urban Medical Facilities Based on Residents' Activity Data in Nanjing, China," *Sustainability*, vol. 16, no. 13, p. 5487, Jun. 2024, doi: 10.3390/su16135487.
- [10] A. Goula, T. Rizopoulos, M.-A. Stamouli, M. Kelesi, E. Kaba, and S. Soulis, "Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 19, no. 3, p. 1496, Jan. 2022, doi: 10.3390/ijerph19031496.
- [11] K. Owusu Kwateng, R. Lumor, and F. O. Acheampong, "Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction," *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 12, no. 4, pp. 251–258, Oct. 2019, doi: 10.1080/20479700.2017.1390183.
- [12] A. Mavisakalyan, V. Otrachshenko, and O. Popova, "Can bribery buy health? Evidence from post-communist countries," *J. Comp. Econ.*, vol. 49, no. 4, pp. 991–1007, Dec. 2021, doi: 10.1016/j.jce.2021.04.006.
- [13] A. Zarychta, T. Grillos, and K. P. Andersson, "Accountability and effort among street-level bureaucrats: Evidence from a lab-in-the-field experiment," *Int. Public Manag. J.*,

- vol. 25, no. 6, pp. 916–938, Nov. 2022, doi: 10.1080/10967494.2021.1951408.
- [14] Recky H. E. Sendouw, Elvis M. C. Lumingkewas, Brain F. Supit, and Pingkan M. M. Kapojos, "Analysis of Performance Appraisal of State Civil Apparatus in the Regional Office of Education of North Sulawesi Province," *Tech. Soc. Sci. J.*, 2023, doi: 10.47577/tssj.v49i1.9785.
- [15] K. Moon, D. Brunoro, J. Connor, H. Dickinson, and T. Huybers, "Exploring integrity in Australian public services: A method to benchmark public service codes of conduct," *Aust. J. Public Adm.*, vol. 83, no. 4, pp. 723–735, Dec. 2024, doi: 10.1111/1467-8500.12620.
- [16] H. Vorster and L. Nwosu, "Evaluating policies and regulations used to control corruption among accounting officers in the public sector of South Africa: a systematic literature review," *Front. Sociol.*, vol. 9, Oct. 2024, doi: 10.3389/fsoc.2024.1371287.
- [17] Y. T. Tran, N. P. Nguyen, and T. C. Hoang, "The role of accountability in determining the relationship between financial reporting quality and the performance of public organizations: Evidence from Vietnam," *J. Account. Public Policy*, vol. 40, no. 1, p. 106801, Jan. 2021, doi: 10.1016/j.jaccpubpol.2020.106801.
- [18] H. Su, Y. Lu, O. Lyulyov, and T. Pimonenko, "Good Governance within Public Participation and National Audit for Reducing Corruption," *Sustainability*, vol. 15, no. 9, p. 7030, Apr. 2023, doi: 10.3390/su15097030.
- [19] R. Biswas, A. Jana, K. Arya, and K. Ramamritham, "A good-governance framework for urban management," *J. Urban Manag.*, vol. 8, no. 2, pp. 225–236, Aug. 2019, doi: 10.1016/j.jum.2018.12.009.
- [20] R. J. Johari, M. M. Alam, and J. Said, "Empirical assessment on factors contributing to integrity practices of Malaysian public sector officers," *Bus. Process Manag. J.*, vol. 27, no. 4, pp. 1217–1237, Aug. 2021, doi: 10.1108/BPMJ-06-2020-0297.
- [21] Y. Chen, L. Che, D. Zheng, and H. You, "Corruption Culture and Accounting Quality," *SSRN Electron. J.*, 2019, doi: 10.2139/ssrn.3490343.
- [22] L. Pham, Y. B. Limbu, M. T. T. Le, and N. L. Nguyen, "E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country," *J. Public Policy*, vol. 43, no. 4, pp. 812–833, Dec. 2023, doi: 10.1017/S0143814X23000296.
- [23] S. Cordeiro Guerra and C. X. Lastra-Anadón, "The quality-access tradeoff in decentralizing public services: Evidence from education in the OECD and Spain," *J. Comp. Econ.*, vol. 47, no. 2, pp. 295–316, Jun. 2019, doi: 10.1016/j.jce.2018.12.004.
- [24] M. I. R. Rantung, "Implementasi Kebijakan Persyaratan Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kecamatan Tondano Selatan," *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.)*, vol. 1, no. 1, Nov. 2019, doi: 10.36412/jan.v1i1.1003.
- [25] N. Wendwessen, T. Dereje, and A. Gize, "Factors Affecting the Implementation of Continuous Quality Improvement in Health Facilities in Southern Nation and Nationalities Peoples Region (SNNPR), Ethiopia," *J. Multidiscip. Healthc.*, vol. Volume 13, pp. 855–862, Aug. 2020, doi: 10.2147/JMDH.S260285.
- [26] L. Zhu, "An Exploration of the Role of Quantitative Management Techniques in Public Service Satisfaction Enhancement," *Appl. Math. Nonlinear Sci.*, vol. 9, no. 1, Jan. 2024, doi: 10.2478/amns-2024-2146.

- [27] Y. Li and H. Shang, "Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China," *Inf. Manag.*, vol. 57, no. 3, p. 103197, Apr. 2020, doi: 10.1016/j.im.2019.103197.
- [28] K. Kosec and L. Wantchekon, "Can information improve rural governance and service delivery?," *World Dev.*, vol. 125, p. 104376, Jan. 2020, doi: 10.1016/j.worlddev.2018.07.017.
- [29] C. A. Drolc and L. R. Keiser, "The Importance of Oversight and Agency Capacity in Enhancing Performance in Public Service Delivery," *J. Public Adm. Res. Theory*, vol. 31, no. 4, pp. 773–789, Sep. 2021, doi: 10.1093/jopart/muaa055.
- [30] Y. Noda, "Performance information and learning effects on citizen satisfaction with public services," *Public Manag. Rev.*, vol. 23, no. 12, pp. 1833–1855, Dec. 2021, doi: 10.1080/14719037.2020.1775281.
- [31] H. Liu, H. Gao, and Q. Huang, "Better Government, Happier Residents? Quality of Government and Life Satisfaction in China," *Soc. Indic. Res.*, vol. 147, no. 3, pp. 971–990, Feb. 2020, doi: 10.1007/s11205-019-02172-2.
- [32] M. Meleddu, M. Pulina, and R. Scuderi, "Public and private healthcare services: What drives the choice?," *Socioecon. Plann. Sci.*, vol. 70, p. 100739, Jun. 2020, doi: 10.1016/j.seps.2019.100739.
- [33] P. Farrokhi, A. Aryankhesal, R. Bagherzadeh, and A. Aghaei Hashjin, "Evaluation of outpatient service quality: What do patients and providers think?," *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 16, no. 3, pp. 394–403, Jul. 2023, doi: 10.1080/20479700.2022.2110195.
- [34] A. A'aqoulah, A. B. Kuyini, and S. Albalas, "Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality," *Patient Prefer. Adherence*, vol. Volume 16, pp. 1295–1305, May 2022, doi: 10.2147/PPA.S360852.
- [35] A. Gilavand and A. Torabipour, "The Quality of Services of Iran University Hospitals Based on SERVQUAL's Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis," *Front. Public Heal.*, vol. 10, Apr. 2022, doi: 10.3389/fpubh.2022.838359.
- [36] D. G. Kassa *et al.*, "Patients' perception of the outpatient pharmaceutical service quality in hospital pharmacies with auditable pharmaceutical transactions and services in Ethiopia: a cross-sectional study," *BMJ Open*, vol. 11, no. 5, p. e042853, May 2021, doi: 10.1136/bmjopen-2020-042853.
- [37] M. Pakurár, H. Haddad, J. Nagy, J. Popp, and J. Oláh, "The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector," *Sustainability*, vol. 11, no. 4, p. 1113, Feb. 2019, doi: 10.3390/su11041113.
- [38] U. Konerding *et al.*, "Development of a universal short patient satisfaction questionnaire on the basis of SERVQUAL: Psychometric analyses with data of diabetes and stroke patients from six different European countries," *PLoS One*, vol. 14, no. 10, p. e0197924, Oct. 2019, doi: 10.1371/journal.pone.0197924.
- [39] A. Singh, "An integrated approach towards ranking hospitals using Fuzzy AHP and ELECTRE-I technique," *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 14, no. 2, pp. 499–508, Apr. 2021, doi: 10.1080/20479700.2019.1665881.
- [40] S.-J. Lu *et al.*, "Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective study at a medical center in Taiwan," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 20, no. 1,

- p. 908, Dec. 2020, doi: 10.1186/s12913-020-05764-8.
- [41] A. Bahasoan, A. Rahmat, and A. Nurhajra, "Effect of General Allocation Fund (DAU) and Capital Expenditure on Economic Growth in West Sulawesi Province Period 2015 – 2018," 2021. doi: 10.4108/eai.14-10-2020.2304266.
 - [42] D. Fejfar, A. Guo, E. Kelly, J. B. Tidwell, O. Ochieng, and R. Cronk, "Healthcare provider satisfaction with environmental conditions in rural healthcare facilities of 14 low- and middle-income countries," *Int. J. Hyg. Environ. Health*, vol. 236, p. 113802, Jul. 2021, doi: 10.1016/j.ijheh.2021.113802.
 - [43] A. Pękacz, E. Kądalska, A. Skoczylas, and T. Targowski, "Patient satisfaction as an element of healthcare quality – a single-center Polish survey," *Rheumatology*, vol. 57, no. 3, pp. 135–144, Jun. 2019, doi: 10.5114/reum.2019.86423.
 - [44] X. He, W. Wang, L. Liao, Y. Ren, Y. Liu, and J. Xu, "The humanistic care ability of nurses in 27 provinces in China: a multi-center cross-sectional study," *Front. Med.*, vol. 11, Aug. 2024, doi: 10.3389/fmed.2024.1450783.
 - [45] F. Rapport *et al.*, "What do patients really want? An in-depth examination of patient experience in four Australian hospitals," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 19, no. 1, p. 38, Dec. 2019, doi: 10.1186/s12913-019-3881-z.
 - [46] Y. Yang and C. Wang, "The chain mediating effect of empathy and communication ability on emotional intelligence and caring ability of nursing students," *Front. Psychol.*, vol. 14, Jan. 2024, doi: 10.3389/fpsyg.2023.1339194.
 - [47] C. Akkan, M. A. Karadayi, Y. Ekinici, F. Ülengin, N. Uray, and E. Karaosmanoğlu, "Efficiency analysis of emergency departments in metropolitan areas," *Socioecon. Plann. Sci.*, vol. 69, p. 100679, Mar. 2020, doi: 10.1016/j.seps.2019.01.001.
 - [48] D. A. Amporfro *et al.*, "Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 21, no. 1, p. 722, Dec. 2021, doi: 10.1186/s12913-021-06717-5.
 - [49] G. Molalign Takele, N. Abreha Weldesenbet, N. Girmay, H. Degefe, and R. Kinfe, "Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia," *PLoS One*, vol. 16, no. 1, p. e0243764, Jan. 2021, doi: 10.1371/journal.pone.0243764.
 - [50] K. H. Randall, D. Slovensky, R. Weech-Maldonado, P. A. Patrician, and P. J. Sharek, "Self-Reported Adherence to High Reliability Practices Among Participants in the Children's Hospitals' Solutions for Patient Safety Collaborative," *Jt. Comm. J. Qual. Patient Saf.*, vol. 45, no. 3, pp. 164–169, Mar. 2019, doi: 10.1016/j.jcjq.2018.10.001.
 - [51] V. Barba, K. Foreman, and K. Robey, "Data-driven quality improvement, culture change, and the high reliability journey at a special hospital for people with medically complex developmental disabilities," *Int. J. Healthc. Manag.*, vol. 14, no. 3, pp. 926–932, Jul. 2021, doi: 10.1080/20479700.2020.1721747.
 - [52] B. Skowron-Grabowska, M. Wincewicz-Bosy, M. Dymyt, A. Sadowski, T. Dymyt, and K. Wąsowska, "Healthcare Supply Chain Reliability: The Case of Medical Air Transport," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 19, no. 7, p. 4336, Apr. 2022, doi: 10.3390/ijerph19074336.
 - [53] S. P. Nadarajan, S. R. Karuthan, J. Rajasingam, and K. Chinna, "Attitudes Toward Patient Safety among Medical Students in Malaysia," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 17,

- no. 21, p. 7721, Oct. 2020, doi: 10.3390/ijerph17217721.
- [54] K. Hong, Y. D. Hong, and C. E. Cooke, "Medication errors in community pharmacies: The need for commitment, transparency, and research," *Res. Soc. Adm. Pharm.*, vol. 15, no. 7, pp. 823–826, Jul. 2019, doi: 10.1016/j.sapharm.2018.11.014.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN