



Transformasi Pelayanan Publik Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Maluku Utara

Sukur Suleman¹

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

Email: sukursuleman@gmail.com

Abstrak

Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan tenaga perawat, belum optimalnya kualitas pelayanan medis, serta kendala kedisiplinan kerja. Kondisi ini menunjukkan perlunya transformasi pelayanan publik kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik kesehatan di Rumah Sakit Islam di Ternate berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari kedisiplinan petugas, tanggung jawab tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, serta responsivitas dan kesiapan tenaga medis dalam menangani pasien rawat inap. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah tenaga perawat dan belum optimalnya sarana serta prasarana pendukung pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penambahan tenaga kesehatan, serta penguatan sistem pelayanan dan fasilitas pendukung agar mutu pelayanan rawat inap dapat terlaksana secara lebih profesional, efektif, dan optimal.

Kata Kunci: Kualitas Rawat Inap, Layanan Kesehatan, Pelayanan Publik, Sistem Administrasi, Transformasi Pelayanan

Transformation of Public Health Services to Improve the Quality of Inpatient Care at RSI PKU Muhammadiyah in North Maluku

Abstract

Inpatient services at the PKU Muhammadiyah Islamic Hospital in North Maluku continue to face various challenges, such as a shortage of nursing staff, suboptimal quality of medical care, and issues with workplace discipline. These conditions highlight the need for a transformation of public health services to improve the quality of care, making it more responsive and focused on patient satisfaction. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data analysis utilized the Miles, Huberman, and Saldana model, which encompasses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the transformation of public health services at the Islamic Hospital in Ternate is progressing fairly well, but there is still room for improvement. This is evident in staff discipline, the sense of responsibility among healthcare workers, the timeliness of services, as well as the responsiveness and readiness of medical staff in treating inpatients. Nevertheless, several obstacles remain, such as a shortage of nursing staff and suboptimal supporting facilities and infrastructure. Therefore, efforts are needed to improve the quality of human resources, increase the number of healthcare workers, and strengthen the service

system and supporting facilities so that the quality of inpatient care can be delivered in a more professional, effective, and optimal manner.

Keyword: Administrative Systems, Health Services, Inpatient Care Quality, Public Services, Service Transformation

Pendahuluan

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pasien (Suleman & Fatah, 2021). Dalam konteks perkembangan masyarakat modern, kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat seiring dengan bertambahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik kesehatan menjadi suatu kebutuhan yang mendesak guna menciptakan sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan humanis (World Health Organization, 2023).

Transformasi pelayanan publik kesehatan tidak hanya berkaitan dengan perubahan sistem administrasi, tetapi juga mencakup perubahan pola kerja, kualitas sumber daya manusia, kedisiplinan tenaga medis, ketepatan pelayanan, serta kesiapan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan rawat inap menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit karena pelayanan ini berhubungan langsung dengan keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pasien selama menjalani proses perawatan (Al-Hanawi et al., 2023). Semakin baik kualitas pelayanan rawat inap, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan publik.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan kesehatan juga menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan publik di rumah sakit. Pemanfaatan sistem informasi rumah sakit, pencatatan rekam medis digital, serta pelayanan administrasi berbasis teknologi diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan kepada pasien. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, terutama pada rumah sakit di daerah, seperti keterbatasan sarana pendukung, kurangnya pelatihan sumber daya manusia, dan belum optimalnya integrasi sistem pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan rawat inap terkadang berjalan lambat dan kurang efektif, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, transformasi pelayanan kesehatan tidak hanya membutuhkan perubahan sistem kerja, tetapi juga dukungan teknologi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan.

Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diukur melalui kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, dan memberikan rasa aman bagi masyarakat (Suleman & Jamil, 2026). Pelayanan rawat inap memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan pelayanan rawat jalan karena pasien membutuhkan pengawasan medis secara intensif selama masa perawatan. Hal ini menuntut tenaga kesehatan untuk memiliki kesiapan, kedisiplinan, serta kemampuan komunikasi yang baik dalam menangani pasien dan keluarganya. Ketika pelayanan yang diberikan tidak optimal, maka akan memunculkan persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang responsif dan humanis akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik yang profesional.

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara di Ternate merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai rumah sakit berbasis pelayanan publik dan nilai-nilai keislaman, rumah sakit ini dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional sekaligus humanis kepada

pasien. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan rawat inap. Permasalahan tersebut antara lain masih terbatasnya tenaga perawat, kurang optimalnya pelayanan medis kepada pasien, serta belum maksimalnya respons pelayanan terhadap kebutuhan pasien rawat inap. Selain itu, terdapat pula kendala terkait kedisiplinan petugas, ketepatan waktu pelayanan, dan kesiapan tenaga medis dalam menangani pasien secara cepat dan tepat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap masih memerlukan transformasi pelayanan publik yang lebih adaptif dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Transformasi tersebut penting dilakukan agar rumah sakit mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, menciptakan kenyamanan bagi pasien, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Dalam era pelayanan publik modern, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis, tetapi juga harus mampu menghadirkan pelayanan yang responsif, transparan, akuntabel, dan berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. *Patient-centered care* merupakan inti dari pelayanan kesehatan modern yang berorientasi pada kebutuhan pasien Janerka et al. (2023). Selain itu, tata kelola rumah sakit yang transparan dan akuntabel merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dan kualitas layanan kesehatan yang berorientasi pada masyarakat (Abor & Tetteh, 2023).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit sebelumnya umumnya lebih banyak menitikberatkan pada aspek kepuasan pasien, fasilitas kesehatan, dan kinerja tenaga medis secara umum. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji transformasi pelayanan publik kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap, khususnya pada rumah sakit berbasis keislaman di wilayah Maluku Utara, masih relatif terbatas. Sebagian penelitian terdahulu juga cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengukuran kepuasan pasien melalui angka statistik, sehingga belum menggambarkan secara mendalam proses transformasi pelayanan yang terjadi di lingkungan rumah sakit.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki gap penelitian pada aspek kajian transformasi pelayanan publik kesehatan yang belum banyak dianalisis secara mendalam dalam konteks pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara. Penelitian ini tidak hanya menyoroti kualitas pelayanan dari sisi hasil, tetapi juga mengkaji proses pelayanan melalui aspek kedisiplinan petugas, tanggung jawab tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, serta kesiapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Adapun kebaruan penelitian ini terletak pada analisis transformasi pelayanan publik kesehatan berbasis pelayanan humanis dan responsif dalam meningkatkan kualitas layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara. Sejumlah penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek kualitas pelayanan kesehatan melalui dimensi SERVQUAL, kepuasan pasien, akreditasi rumah sakit, serta efektivitas manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menyoroti indikator teknis pelayanan seperti fasilitas, keandalan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, dan kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan kajian yang secara khusus mengintegrasikan konsep pelayanan humanis dan responsif sebagai strategi transformasi pelayanan publik kesehatan, terutama pada konteks rumah sakit Islam. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menempatkan pelayanan kesehatan sebagai proses administratif dan medis semata, sementara aspek nilai-nilai humanisme, empati, responsivitas petugas, dan karakteristik pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman belum banyak dieksplorasi secara mendalam.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap berupa minimnya penelitian yang mengkaji bagaimana transformasi pelayanan publik kesehatan dilakukan melalui penguatan budaya pelayanan humanis dan responsif yang diwujudkan dalam peningkatan disiplin kerja, kecepatan pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta penerapan nilai-nilai Islami dalam pelayanan rawat inap. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan, tetapi juga

menjelaskan proses transformasi pelayanan yang terjadi dan pengaruhnya terhadap peningkatan mutu layanan rawat inap pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan perspektif pelayanan publik kesehatan yang mengintegrasikan dimensi humanis, responsif, dan nilai-nilai keislaman. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi model pengembangan pelayanan kesehatan bagi rumah sakit Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada unit rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara yang berlokasi di Ternate. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan rawat inap, khususnya pada aspek pelayanan medis dan keterbatasan tenaga perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena pelayanan publik kesehatan secara mendalam berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2022). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan rawat inap dari perspektif penyedia maupun penerima layanan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan rawat inap. Data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), profil rumah sakit, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan rawat inap. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, yang terdiri atas: Direktur Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara (1 orang); Kepala Ruang Rawat Inap (1 orang); Perawat pelaksana pada unit rawat inap (4 orang); Pasien rawat inap (2 orang); Keluarga pasien rawat inap (2 orang). Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang beragam mengenai kualitas pelayanan rawat inap, baik dari sisi manajemen, pelaksana layanan, maupun pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan rawat inap untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan guna menggali informasi terkait aspek pelayanan medis, responsivitas petugas, ketersediaan tenaga kesehatan, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga diperoleh temuan yang valid dan mendalam. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari Direktur Rumah Sakit, Kepala Ruang Rawat Inap, perawat, pasien, dan keluarga pasien. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui triangulasi tersebut, peneliti dapat meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Sinambela, 2016). Menurut Sinambela, kualitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, disiplin, bertanggung jawab, cepat, dan tepat kepada masyarakat. Berdasarkan teori tersebut, penelitian ini menggunakan empat indikator kualitas pelayanan, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab tenaga kesehatan, ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan, serta kesiapan tenaga medis. Keempat indikator tersebut dinilai relevan untuk mengukur kualitas pelayanan rawat inap karena berkaitan langsung dengan kinerja tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara efektif dan efisien.

Transformasi pelayanan publik kesehatan merupakan upaya perubahan sistem pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya diukur dari aspek fasilitas medis, tetapi juga dari kualitas pelayanan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, disiplin, dan bertanggung jawab kepada pasien. Dalam konteks pelayanan publik, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang humanis, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga kesehatan, kedisiplinan kerja, serta kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada pasien (Sari & Wahyudi, 2022).

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara di Ternate sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan rawat inap kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, transformasi pelayanan publik kesehatan di rumah sakit ini dapat dilihat melalui beberapa aspek, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab tenaga kesehatan, ketepatan waktu dan tindakan cepat, serta kesiapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

1. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan petugas kesehatan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ruangan Rawat Inap, diketahui bahwa rumah sakit telah menerapkan sistem jadwal kerja dan pembagian shift untuk memastikan pelayanan berlangsung selama 24 jam. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala terkait kedisiplinan waktu, khususnya pada saat pergantian shift. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Ruangan Rawat Inap menyatakan:

"Secara umum perawat dan tenaga kesehatan sudah mengikuti jadwal yang ditetapkan rumah sakit. Namun memang kadang-kadang masih ditemukan keterlambatan pada saat pergantian shift, terutama dari shift malam ke shift pagi karena ada kondisi tertentu yang tidak dapat dihindari." (Wawancara, Kepala Ruangan Rawat Inap, 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem kerja telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan. Akan tetapi, keterlambatan tersebut tidak sampai mengganggu pelayanan medis kepada pasien karena petugas tetap berupaya menjaga kesinambungan pelayanan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu perawat yang menyatakan **"Kami berusaha hadir tepat waktu karena pelayanan pasien tidak boleh terputus. Kalau ada keterlambatan biasanya kami saling berkoordinasi agar pelayanan kepada pasien tetap berjalan." (Wawancara, Perawat, 2025).**

Selain itu, pasien juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan cukup disiplin dan terjadwal dengan baik. Seorang pasien mengungkapkan:

"Selama saya dirawat di sini, perawat rutin datang memeriksa kondisi saya dan memberikan obat sesuai jadwal yang sudah ditentukan." (Wawancara, Pasien Rawat Inap, 2025).

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar petugas hadir sesuai jadwal kerja dan menjalankan pelayanan medis sesuai prosedur yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa kedisiplinan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara tergolong cukup baik meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu pergantian shift. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Putri & Handayani, 2021) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap, terutama dalam aspek ketepatan pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam perspektif pelayanan publik, disiplin kerja merupakan indikator penting untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa disiplin tenaga kesehatan menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di sektor kesehatan karena berhubungan langsung dengan mutu layanan rumah sakit (Rahmawati et al., 2023).

2. Tanggung Jawab Tenaga Kesehatan

Tanggung jawab petugas kesehatan merupakan bentuk komitmen tenaga medis dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai standar operasional rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, diperoleh informasi bahwa secara umum tanggung jawab tenaga kesehatan di ruang rawat inap sudah cukup baik. Tenaga keperawatan mampu menjalankan tugas pelayanan kepada pasien sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas administratif, seperti kelalaian dalam agenda rapat, kebersihan ruangan, dan pencatatan status pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik kesehatan belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat aspek pelayanan yang memerlukan penguatan manajemen kerja dan pengawasan internal. Menurut penelitian Hidayat dan Yusuf (2020), tanggung jawab tenaga kesehatan tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup administrasi pelayanan yang menjadi bagian dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

"Kami bekerja sesuai dengan tugas masing-masing. Setiap tindakan yang dilakukan kepada pasien harus dicatat dan dilaporkan kepada dokter maupun kepala ruangan agar pelayanan tetap terkontrol." (Wawancara, Perawat, 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kesadaran tenaga kesehatan terhadap pentingnya tanggung jawab profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan aspek administrasi pelayanan. Sebagaimana Kepala Ruangan Rawat Inap menyampaikan:

"Secara umum perawat sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama terkait administrasi seperti pengisian laporan dan dokumentasi status pasien." (Wawancara, Kepala Ruangan Rawat Inap, 2025).

Berdasarkan hasil observasi, tenaga kesehatan selalu berkoordinasi dengan dokter dan kepala ruangan sebelum melakukan tindakan tertentu terhadap pasien. Sikap tanggung jawab tersebut menciptakan rasa aman bagi pasien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Yusuf (2020) yang menjelaskan bahwa tanggung jawab tenaga kesehatan tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga administrasi pelayanan yang menjadi bagian dari mutu pelayanan rumah sakit. Dengan demikian, tanggung jawab tenaga kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam

transformasi pelayanan publik kesehatan yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

3. Ketepatan Waktu dan Bertindak Cepat

Ketepatan waktu dan kemampuan bertindak cepat merupakan indikator penting dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat inap yang membutuhkan penanganan intensif selama 24 jam. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu tenaga perawat, diketahui bahwa tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab besar terhadap kondisi pasien sehingga harus selalu siaga dalam memberikan tindakan medis ketika terjadi keluhan atau kondisi darurat pasien.

"Ketika ada pasien yang mengeluh atau mengalami kondisi darurat, kami harus segera merespons. Tidak bisa menunggu lama karena kondisi pasien bisa berubah sewaktu-waktu." (Wawancara, Perawat, 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya kecepatan pelayanan dalam menangani pasien. Hal yang sama juga disampaikan oleh Kepala Ruangan Rawat Inap:

"Saat saya merasa sesak dan memanggil perawat, mereka datang cukup cepat dan langsung memeriksa kondisi saya." (Wawancara, Pasien Rawat Inap, 2025).

Hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan secara aktif melakukan pemantauan kondisi pasien dan memberikan tindakan medis sesuai kebutuhan. Selama penelitian berlangsung, tidak ditemukan keluhan serius terkait keterlambatan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa responsivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan telah berjalan dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Lestari (2021) yang menyatakan bahwa kecepatan respons tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator utama kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap. Dalam perspektif pelayanan publik modern, responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan profesional.

Transformasi pelayanan publik kesehatan dalam aspek ini terlihat melalui peningkatan responsivitas tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Dalam perspektif pelayanan publik modern, responsivitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan institusi kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan profesional. Penelitian oleh Kusuma et al. (2024) juga menyatakan bahwa responsivitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi rumah sakit.

4. Kesiapan Tenaga Medis

Kesiapan tenaga medis menjadi aspek penting dalam menunjang kualitas pelayanan rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah tenaga perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara masih tergolong terbatas, yaitu sekitar 10 orang dengan latar belakang pendidikan S1 dan D3 Keperawatan. Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan tersebut menyebabkan beban kerja tenaga perawat menjadi cukup tinggi, terutama ketika jumlah pasien meningkat.

Meskipun demikian, hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa tenaga medis tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada pasien. Tenaga kesehatan seharusnya selalu siap siaga dalam memberikan tindakan medis dan bekerja sama dengan dokter dalam menangani pasien rawat inap. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen tenaga kesehatan dalam menjaga kualitas pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian (Fauziah & Amiruddin, 2022) menjelaskan bahwa kesiapan tenaga medis dan kerja sama tim

menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit di tengah keterbatasan sumber daya manusia kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi, transformasi pelayanan publik kesehatan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara terlihat dari upaya tenaga medis dalam mempertahankan kualitas pelayanan melalui kesiapan kerja, kerja sama tim, dan pelayanan yang responsif kepada pasien. Namun demikian, rumah sakit masih memerlukan penambahan tenaga perawat dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan rawat inap dapat berjalan lebih optimal. Dengan adanya peningkatan jumlah tenaga kesehatan dan penguatan sistem pelayanan, kualitas pelayanan rawat inap diharapkan dapat semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Arifin et al, 2023) yang menyatakan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia kesehatan menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan publik di sektor kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, transformasi pelayanan publik kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Maluku Utara di Ternate telah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari adanya kedisiplinan petugas, tanggung jawab tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, serta kesiapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Pelayanan yang diberikan sudah menunjukkan sikap responsif dan profesional sesuai standar pelayanan rumah sakit. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah tenaga perawat, keterlambatan pergantian shift, serta tingginya beban kerja tenaga kesehatan yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik kesehatan perlu terus dikembangkan agar kualitas pelayanan rawat inap menjadi lebih optimal, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pembinaan, dan penguatan disiplin kerja tenaga kesehatan. Selain itu, rumah sakit perlu melakukan penambahan tenaga perawat serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif dan berbasis kebutuhan pasien agar pelayanan rawat inap dapat berjalan lebih maksimal. Pihak rumah sakit juga diharapkan meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan berkualitas. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji transformasi pelayanan kesehatan dengan pendekatan yang lebih luas, seperti pemanfaatan teknologi digital dan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Referensi

- Abor, P. A., & Tetteh, C. K. (2023). Accountability and transparency: Is this possible in hospital governance? **Cogent Business & Management**, 10(3). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2266188>
- Al-Hanawi, M. K., Alshareef, N., El-Sokkary, R. H., & Vaidya, K. (2023). Assessing patient satisfaction and healthcare quality in hospital inpatient services. **Healthcare**, 11(8), 1127. <https://doi.org/10.3390/healthcare11081127>
- Arifin, M., Kurniawati, D., & Hasanah, N. (2023). Transformasi pelayanan publik di rumah sakit melalui penguatan sumber daya manusia kesehatan. **Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia**, 11(2), 145–156.
- Fauziah, R., & Amiruddin, A. (2022). Kesiapan tenaga medis dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di rumah sakit. **Jurnal Keperawatan Indonesia**, 25(3), 210–219.
- Janerka, C., Leslie, G. D., & Gill, F. J. (2023). Development of patient-centred care in acute hospital settings: A meta-narrative review. **International Journal of Nursing Studies**, 147, 104465. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2023.104465>

- Putri, A., & Handayani, S. (2021). Disiplin kerja tenaga kesehatan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap. **Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia**, 7(2), 120–129.
- Rahmawati, I., Saleh, M., & Nurhidayah, N. (2023). Reformasi birokrasi pelayanan publik di sektor kesehatan melalui peningkatan disiplin tenaga kesehatan. **Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia**, 12(1), 55–64.
- Sari, D., & Wahyudi, A. (2022). Profesionalisme tenaga kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik rumah sakit. **Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Publik**, 6(1), 12–21.
- Sinambela, L. P. (2016). **Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi** (Cetakan ke-8). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). **Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D** (Edisi revisi). Alfabeta.
- Suleman, S., & Fatah, R. A. (2021). Optimalisasi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. **Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik**, 7(1), 68–83.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4281>
- Suleman, S., & Jamil, J. (2026). Tatakelola pelayanan administrasi kependudukan dalam. **Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)**.
- World Health Organization. (2023). **Global strategy on digital health 2020–2025: Transforming health systems through digital technologies**. World Health Organization.