

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENDUKUNG SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS KESEHATAN

**(Studi tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum dr. Etty Asharto
Kota Batu, Jawa Timur)**

Jihan Fira Fadhila¹, Slamet Muchsin², Didik Supriyanto³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email: jhanfira@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan dalam mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat serta pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) Tujuan 3, yaitu kehidupan sehat dan kesejahteraan. RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu memiliki peran dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan serta faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian SDGs bidang kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan enam informan yang terdiri dari wakil direktur, kepala ruang, perawat, masyarakat yang dilayani serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi Tangibles, kondisi gedung dan ruangan sudah baik, namun kebersihan toilet perlu ditingkatkan. Pada dimensi Reliability, pelayanan telah dilaksanakan sesuai Standar Prosedur Operasional dan didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan. Pada dimensi Responsiveness, petugas sudah dinilai baik dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan. Pada dimensi Assurance, tenaga kesehatan kompeten sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Pada dimensi Empathy, tenaga kesehatan menunjukkan perhatian dan sikap humanis kepada pasien. Faktor pendukung optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan meliputi kepemimpinan dan manajemen rumah sakit serta budaya kerja yang mendukung profesionalisme pelayanan. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan tenaga medis dan keterbatasan sumber dana. Secara keseluruhan, berbagai upaya optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu turut mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) Tujuan 3 (Good Health and Well-being) melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Sustainable Development Goals, SERVQUAL, Rumah Sakit.*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang kualitasnya memiliki dampak luas terhadap berbagai sektor pembangunan jika tidak kunjung membaik. Karena itu, dibutuhkan perencanaan yang cermat dan penyusunan standar pelayanan yang selaras dengan kewenangan yang dilimpahkan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Salah satu wujud pelayanan publik yang krusial adalah pelayanan kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Mutu layanan kesehatan menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien melalui pelayanan yang aman, efektif, serta berorientasi pada kepuasan publik. Seiring dengan paradigma *New Public Management (NPM)*, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan demi mendukung tercapainya Tujuan 3 *Sustainable Development Goals (SDGs)*, yaitu kehidupan yang sehat dan sejahtera.

Komitmen terhadap *Sustainable Development Goals (SDGs)*, terutama Tujuan 3 tentang kesehatan, menjadikan peningkatan mutu layanan kesehatan sebagai prioritas yang tidak dapat ditawar. Target global tersebut menuntut tersedianya layanan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit pun dituntut menjalankan evaluasi berkelanjutan atas setiap layanan yang diberikan sehingga respons terhadap kebutuhan publik yang dinamis dapat terus dioptimalkan.

Sebagai institusi yang melayani masyarakat Kota Batu dan kawasan Malang Raya, RSUD dr. Etty Asharto terus berupaya mengoptimalkan mutu layanannya melalui pengadaan sarana prasarana, penerapan prosedur operasional baku, dan pengembangan kapasitas tenaga medis. Meski demikian, hasil pengamatan awal mengindikasikan sejumlah aspek yang belum mencapai taraf ideal, antara lain kebersihan toilet yang masih fluktuatif. Temuan ini menegaskan bahwa mutu layanan tidak semata-mata ditentukan oleh keahlian sumber daya manusia, melainkan juga ketersediaan infrastruktur penunjang yang memberikan kenyamanan bagi para pasien.

Kajian tentang optimalisasi mutu layanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu menjadi kebutuhan mendesak untuk memetakan kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus menelaah elemen-elemen yang berkontribusi terhadap upaya perbaikannya. Evaluasi menyeluruh tersebut diharapkan mampu menjadi fondasi bagi rumah sakit dalam menyempurnakan standar pelayanan secara berkelanjutan serta memperkuat capaian target *SDGs* pada sektor kesehatan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan.
2. Untuk mengetahui faktor yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang administrasi publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai strategi dan faktor yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu
Menjadi bahan evaluasi kinerja dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan dengan mempertahankan aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta melakukan perbaikan pada aspek yang masih memerlukan perhatian.
 - b. Bagi Masyarakat
Partisipasi publik dalam menyampaikan aspirasi, rekomendasi, dan evaluasi terhadap layanan kesehatan menjadi wujud nyata komitmen bersama untuk memajukan kualitas layanan yang berpusat pada kepentingan masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Kualitas

Indriani dkk. (2026) memaknai kualitas layanan sebagai kapasitas penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna, dengan tolok ukur berupa keselarasan antara layanan yang dipersepsikan dan yang diharapkan. Pengukuran kualitas pelayanan dalam studi ini berlandaskan pada Model *SERVQUAL* yang dirumuskan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Kerangka konseptual dari model tersebut dipilih karena mampu memetakan mutu layanan melalui lima indikator utama, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima indikator itu kemudian dijadikan instrumen untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu.

Pelayanan Publik

Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt melalui Teori *New Public Service (NPS)* menegaskan bahwa hakikat pelayanan publik bukanlah sekadar orientasi pada efisiensi organisasi atau kepuasan pelanggan, melainkan upaya melayani warga negara sebagai pemilik hak atas layanan publik (*serve citizens, not customers*). Dalam kajian ini, *NPS* dijadikan landasan normatif dan filosofis untuk memahami penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dari sudut pandang *NPS*, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari efektivitas dan efisiensi, tetapi juga dari pemenuhan hak pasien, penghormatan terhadap nilai kemanusiaan, serta tanggung jawab penyelenggara layanan publik.

Sustainable Development Goals (SDGs)

Bappenas (2017) menegaskan bahwa *SDGs* merupakan kesepakatan global yang diratifikasi negara-

negara anggota PBB pada 2015, melanjutkan program *MDGs* yang telah berakhir. Sebanyak 17 tujuan pembangunan terkandung dalam agenda ini dengan cakupan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan demi kesejahteraan masyarakat dunia. Koordinasi implementasi agenda tersebut di Indonesia dipegang oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas melalui serangkaian kebijakan pembangunan nasional. Tujuan ketiga yang berfokus pada kehidupan sehat dan kesejahteraan universal di segala usia menjadi rujukan langsung bagi penelitian ini. Landasan konseptual penelitian ini berpijak pada target *SDGs* tersebut untuk menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan kesehatan merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pembangunan kesehatan berkelanjutan.

Universal Health Coverage (UHC)

World Health Organization menegaskan bahwa *Universal Health Coverage (UHC)* merupakan jaminan akses layanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan aman bagi seluruh individu tanpa beban finansial yang memberatkan. Cakupan populasi yang menentukan siapa saja yang berhak menerima layanan, cakupan layanan yang merujuk pada jenis-jenis pelayanan kesehatan yang tersedia, serta perlindungan finansial yang mengatur besaran biaya yang ditanggung masyarakat menjadi tiga pilar utama yang ditekankan dalam konsep ini. Penyelenggaraan sistem pelayanan kesehatan yang berkeadilan, inklusif, dan berkelanjutan bertumpu pada ketiga dimensi tersebut sehingga kebutuhan kesehatan setiap warga dapat terpenuhi tanpa hambatan ekonomi (WHO, *Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*, 2010). Landasan konseptual dalam penelitian ini menggunakan *UHC* untuk memaparkan urgensi pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan diposisikan sebagai elemen krusial dalam mewujudkan cakupan kesehatan semesta sekaligus mendukung pencapaian *SDGs* Tujuan 3 melalui kerangka kerja *UHC*.

Manajemen Pelayanan

George R. Terry (2014) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi manajerial tersebut menjadi landasan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu. Kajian ini menggunakan pemikiran Terry sebagai kerangka pendukung untuk menelaah upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Keempat fungsi tersebut digunakan untuk menganalisis pengelolaan sumber daya rumah sakit, perumusan strategi layanan, serta penilaian terhadap implementasi pelayanan kesehatan yang telah berjalan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif yang dirancang dengan pendekatan kualitatif. Gambaran yang sistematis, faktual, serta akurat mengenai karakteristik suatu objek atau fenomena menjadi tujuan utama dari penelitian deskriptif. Strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dideskripsikan melalui pendekatan kualitatif deskriptif ini, sekaligus untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan layanan kesehatan tersebut belum berjalan optimal dalam menunjang target *SDGs* pada bidang kesehatan.

Fokus Penelitian

Fokus kajian ini dirancang mengacu pada rumusan masalah penelitian yang subfokusnya berlandaskan lima dimensi mutu layanan sebagaimana dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) dalam karya berjudul “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. Kelima dimensi tersebut dijabarkan sebagai berikut.

1. Strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan, dengan subfokus:
 - a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
 - 1) Kondisi gedung dan ruangan
 - 2) Kebersihan rumah sakit
 - 3) Penampilan tenaga kesehatan
 - b. *Reliability* (Keandalan)
 - 1) Kesesuaian pelayanan dengan SPO
 - 2) Kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan
 - 3) Konsistensi pelayanan kepada pasien
 - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - 1) Kecepatan petugas dalam melayani pasien
 - 2) Respon terhadap keluhan pasien
 - 3) Kesigapan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - 1) Kompetensi tenaga kesehatan

- 2) Rasa aman pasien selama menerima pelayanan
- 3) Kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit
- e. *Empathy* (Empati)
 - 1) Perhatian petugas terhadap pasien
 - 2) Pemahaman terhadap kebutuhan pasien
 - 3) Sikap humanis tenaga kesehatan
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi belum optimalnya kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *SDGs* bidang kesehatan, dengan subfokus:
 - a. Faktor pendukung:
 - 1) Kepemimpinan dan manajemen rumah sakit
 - 2) Budaya kerja di lingkungan rumah sakit
 - b. Faktor penghambat:
 - 1) Keterbatasan tenaga medis
 - 2) Keterbatasan sumber dana

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu yang beralamat di Jalan Sajid Nomor 44, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian yaitu:

1. RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan serta memberikan ruang yang memadai bagi peneliti.
2. Ketersediaan akses data penelitian yang relevan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan

Sumber Data

1. Data Primer

Pengumpulan data primer dalam studi ini dilakukan melalui dua pendekatan, yakni observasi dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Informan untuk wawancara ditentukan dengan teknik purposive sampling, meliputi Wakil Direktur RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu, Kepala Ruang, perawat, serta pasien dan pendamping pasien rawat inap yang berperan sebagai penerima layanan kesehatan. Observasi langsung turut dilakukan untuk mengamati kondisi sarana dan prasarana pelayanan, lingkungan rumah sakit, serta aktivitas pelayanan kesehatan yang sedang berjalan.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan penelitian. Dalam studi ini, sumber data sekunder yang digunakan meliputi:

- a) Profil RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu
- b) Standar Prosedur Operasional pelayanan kesehatan
- c) Alur pelayanan pasien rawat jalan

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengaplikasikan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Peneliti mengamati proses pelayanan mulai dari alur pendaftaran pasien, interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien, serta aktivitas pelayanan kesehatan yang berlangsung untuk memperoleh data yang mendukung hasil wawancara.

2. Wawancara

Wawancara dalam kajian ini mengikuti protokol terstruktur dengan daftar pertanyaan yang dirancang langsung oleh peneliti untuk diajukan kepada para informan kunci. Adapun pihak-pihak yang dijadikan sumber data meliputi wakil direktur rumah sakit, kepala ruang, perawat, pasien, dan pendamping pasien.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan melalui pengambilan foto secara langsung yang melibatkan subjek dan informan penelitian, serta pemanfaatan foto yang diperoleh dari observasi.

Teknik Analisis Data

Studi ini mengacu pada metode analisis data kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh Miles, Huberman, & Saldana (2014) dalam karyanya *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (3rd ed.)*. Dalam model ini, analisis data mencakup:

1) Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Proses kondensasi data mencakup serangkaian aktivitas seperti pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengelompokan, serta pengorganisasian seluruh informasi yang terkumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahapan tersebut, peneliti menyaring berbagai informasi agar selaras dengan fokus

kajian yang meliputi strategi peningkatan mutu layanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Faktor-faktor pendukung sekaligus penghambat optimalisasi mutu pelayanan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu juga menjadi bagian yang dianalisis dalam proses ini.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahap lanjutan setelah kondensasi data, di mana informasi yang telah dipadatkan kemudian diorganisasikan ke dalam narasi deskriptif agar lebih mudah ditelaah. Hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan dokumentasi disusun secara terstruktur mengikuti fokus kajian yang telah ditetapkan. Melalui penyajian ini, peneliti dapat mengidentifikasi keterkaitan antar-temuan sekaligus menjadikannya landasan untuk menarik simpulan akhir.

3) Menggambar dan Memverifikasi Kesimpulan (*Drawing and Verification Conclusion*)

Penarikan dan pengujian simpulan dilakukan melalui interpretasi terhadap data yang telah dipaparkan guna memecahkan pertanyaan penelitian. Simpulan tersebut dihasilkan dari proses validasi yang berlangsung secara konsisten dengan mengomparasikan data wawancara, pengamatan, serta dokumentasi sehingga memunculkan temuan yang dapat dipercaya. Temuan itu mencakup strategi peningkatan mutu layanan kesehatan sekaligus berbagai elemen yang memengaruhinya di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu, yang pada akhirnya turut mendukung tercapainya target *SDGs* pada sektor kesehatan.

Keabsahan Data

Penelitian ini memvalidasi data melalui uji kredibilitas yang mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan ketekunan pengamatan. Penerapan tiga jenis triangulasi tersebut diuraikan secara rinci di bawah ini.

1. Triangulasi Sumber

Berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu menjadi sumber perbandingan data pada triangulasi sumber. Tingkat kesesuaian informasi diketahui setelah data dari setiap informan dibandingkan satu sama lain. Jika ditemukan ketidaksesuaian, peneliti menelusuri lebih mendalam melalui wawancara susulan, observasi, maupun dokumentasi sampai data yang konsisten dan kredibel berhasil diperoleh.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan metode yang membandingkan data dari beragam pendekatan pengumpulan informasi seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Kesesuaian data dievaluasi dengan mengontraskan temuan dari ketiga pendekatan tersebut untuk menilai konsistensinya. Misalnya, klaim tentang kebersihan lingkungan rumah sakit yang disampaikan oleh pihak rumah sakit maupun pasien melalui wawancara dapat diverifikasi dengan temuan observasi langsung di lapangan dan diperkuat oleh bukti dokumentasi yang ada.

3. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan diterapkan melalui observasi yang saksama, berulang, dan intensif terhadap beragam aspek mutu layanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Observasi tersebut berlangsung sepanjang periode penelitian dengan menelaah langsung keadaan fasilitas rumah sakit, alur pemberian layanan medis, dinamika komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, serta kondisi lingkungan sekitar tempat pelayanan yang menjadi titik perhatian studi ini.

Hasil dan Pembahasan

1. Strategi Optimalisasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam Mendukung *Sustainable Development Goals* Kesehatan

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Penyediaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan, penjagaan kebersihan lingkungan rumah sakit, dan upaya mempertahankan penampilan tenaga kesehatan yang rapi dan profesional menjadi strategi utama dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Tangibles* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Kondisi gedung serta ruang pelayanan yang terawat, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, mushola, dan lift khusus pasien rawat inap menunjukkan bahwa strategi tersebut telah dijalankan dengan baik sehingga memberikan kenyamanan bagi pasien dan keluarga selama menerima pelayanan. Konsistensi kebersihan toilet masih menjadi catatan penting yang memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan *Service Quality (SERVQUAL)* sebagai kerangka untuk menilai mutu layanan. Dalam kerangka tersebut, dimensi *Tangibles* menempatkan kondisi fisik sebagai cerminan kualitas, yang meliputi fasilitas, kelengkapan sarana, serta profesionalisme penampilan petugas. Di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu, sebagian besar indikator dimensi ini telah terpenuhi. Rumah sakit menunjukkan komitmennya terhadap layanan prima melalui ketersediaan sarana yang memadai dan tampilan tenaga kesehatan yang profesional.

Optimalisasi dimensi *Tangibles* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, pemeliharaan kebersihan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan yang

profesional. Komitmen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tercermin dari berbagai upaya tersebut. Perbaikan berkelanjutan tetap membutuhkan peningkatan pada sejumlah fasilitas pendukung. Penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat turut mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3.

b) Reliability (Keandalan)

Optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Reliability* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dicapai melalui tiga langkah utama. Konsistensi pelayanan kepada pasien dijaga dengan penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) di setiap tahapan layanan. Kompetensi tenaga medis juga ditingkatkan agar selaras dengan bidang keahlian masing-masing.

Komitmen rumah sakit terhadap layanan kesehatan yang akurat, terpercaya, dan berstandar terlihat jelas dari berbagai langkah yang telah diambil. Keberlanjutan mutu layanan pun dapat terus dijaga melalui upaya-upaya tersebut. Konsep *Service Quality (SERVQUAL)* yang dirumuskan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa dimensi *Reliability* berhubungan dengan kapasitas organisasi untuk memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan. Pemenuhan indikator keandalan layanan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu tercermin dari penerapan SPO dalam setiap tindakan medis yang didukung oleh kompetensi para tenaga kesehatan. Kepercayaan publik terhadap layanan rumah sakit meningkat karena kemampuan institusi ini dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan telah terbukti melalui konsistensi tersebut.

Penerapan SPO, peningkatan kompetensi tenaga medis, dan konsistensi pelayanan kepada pasien menjadi wujud nyata strategi optimalisasi kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, profesional, dan dapat dipercaya oleh masyarakat merupakan hasil yang didukung oleh strategi tersebut. Melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat, optimalisasi pada dimensi *Reliability* turut berkontribusi dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3.

c) Responsiveness (Daya Tanggap)

Optimalisasi mutu layanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu, khususnya pada aspek *Responsiveness*, diwujudkan melalui percepatan proses pelayanan, penyediaan kanal pengaduan bagi pasien, serta jaminan bahwa informasi yang disampaikan petugas bersifat lugas dan mudah dicerna. Komitmen institusi terhadap pelayanan yang sigap dan berpusat pada kebutuhan publik tercermin dari berbagai langkah tersebut, yang pada akhirnya mendorong efektivitas keseluruhan alur pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan teori *Service Quality (SERVQUAL)* yang menjadi landasan bagi temuan penelitian ini. *Responsiveness* dalam kerangka tersebut didefinisikan sebagai kapasitas pemberi layanan dalam merespons permintaan pelanggan secara sigap, akurat, dan tepat waktu beserta penanganan atas berbagai keluhan yang diajukan. Pada ranah pelayanan kesehatan, kesiapan tenaga medis dalam melayani pasien, kecepatan menjawab kebutuhan mereka, penyampaian informasi yang lugas, serta kesiapan menyelesaikan keluhan secara efisien merupakan wujud nyata dari dimensi tersebut.

Optimalisasi dimensi *Responsiveness* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu terbukti melalui percepatan layanan, adanya saluran pengaduan, dan komunikasi informasi yang transparan kepada pasien. Komitmen rumah sakit terhadap pelayanan yang peka terhadap kebutuhan publik tercermin dari langkah-langkah tersebut. Keberhasilan ini sejalan dengan target *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 yang menekankan layanan kesehatan bermutu, terjangkau, dan berorientasi pada komunitas.

d) Assurance (Jaminan)

Peningkatan kompetensi tenaga medis, penerapan standar layanan yang berorientasi pada keselamatan pasien, serta pembentukan sikap profesionalisme dalam melayani merupakan strategi yang ditempuh untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Assurance* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Rasa aman yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan dan meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan rumah sakit merupakan dampak langsung dari berbagai upaya tersebut.

Temuan ini selaras dengan gagasan *Assurance* yang dipaparkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi tersebut menggambarkan kapasitas pemberi layanan untuk membangun keyakinan dan ketenangan pengguna melalui keahlian, etika kerja, serta keterjaminan layanan. Terpenuhinya indikator *Assurance* terlihat dari kompetensi tenaga medis, rasa tenang yang dialami pasien, serta kuatnya keyakinan publik terhadap RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Keadaan ini memperlihatkan dedikasi rumah sakit dalam menyukseskan layanan bermutu yang layak dipercaya oleh masyarakat.

Peningkatan kompetensi tenaga medis, penerapan standar pelayanan, dan pembentukan budaya kerja profesional menjadi pilar utama strategi optimalisasi dimensi *Assurance* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Rasa aman serta kepercayaan publik terhadap layanan rumah sakit terbukti menguat melalui implementasi strategi tersebut. Dengan tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan mengutamakan keselamatan pasien,

optimalisasi dimensi *Assurance* ini turut berkontribusi pada pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3.

e) *Empathy* (Empati)

Penerapan sikap humanis oleh tenaga kesehatan menjadi inti dari strategi peningkatan mutu layanan pada dimensi *Empathy* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Perhatian yang tulus kepada pasien serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan mereka merupakan wujud nyata dari pendekatan tersebut. Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata berfokus pada prosedur medis, melainkan juga menempatkan kenyamanan dan aspek kemanusiaan sebagai prioritas utama sehingga pasien merasa dihargai selama menjalani perawatan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan konsep *Empathy* yang menekankan pentingnya perhatian individual, kepedulian, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Indikator dimensi *Empathy* telah terpenuhi melalui perhatian yang diberikan petugas, kemampuan memahami kebutuhan pasien, dan sikap humanis tenaga kesehatan. Komitmen RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam memberikan pelayanan kesehatan berorientasi pada kebutuhan pasien tercermin dari kondisi tersebut, sehingga pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh pelayanan yang nyaman selama menjalani proses pengobatan.

Pemberian perhatian kepada pasien, pemahaman mendalam atas kebutuhan mereka, serta pembentukan budaya pelayanan yang humanis menjadi wujud nyata optimalisasi dimensi *Empathy* di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Kenyamanan pasien selama menerima layanan meningkat secara signifikan dan hubungan antara tenaga kesehatan dengan masyarakat menjadi semakin erat berkat strategi tersebut. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat pun turut memperkuat pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 melalui optimalisasi dimensi *Empathy* yang telah dijalankan rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa berbagai dimensi *SERVQUAL* telah diimplementasikan secara baik melalui strategi optimalisasi mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu. Komitmen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas layanan yang berpusat pada kebutuhan pasien tercermin dari penerapan pendekatan profesional, responsif, dan humanis dalam setiap strategi yang dijalankan. Optimalisasi yang dilakukan pada seluruh dimensi *SERVQUAL* tersebut menjadi pendukung pencapaian target ketiga *Sustainable Development Goals (SDGs)* yang menekankan jaminan kehidupan sehat serta peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui layanan kesehatan bermutu.

2. Faktor yang Memengaruhi Optimalisasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam Mendukung Pencapaian *Sustainable Development Goals* Kesehatan

a. Faktor Pendukung

Optimalisasi mutu layanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu sangat ditopang oleh tiga pilar utama, yaitu kepemimpinan efektif, dedikasi manajemen rumah sakit, serta budaya kerja yang tertanam kuat di lingkungan institusi. Bentuk nyata komitmen manajemen tercermin dalam penjabaran visi dan misi sebagai acuan operasional pelayanan, penyelenggaraan evaluasi yang terjadwal, dan pengawasan ketat terhadap kinerja karyawan agar seluruh proses tetap selaras dengan standar yang berlaku. Sementara itu, nilai-nilai seperti keramahan, sikap profesional, rasa tanggung jawab, serta kedisiplinan yang dihayati bersama menjadi fondasi dalam mewujudkan layanan yang benar-benar berpusat pada kebutuhan pasien.

Upaya menjaga konsistensi mutu pelayanan melalui pembinaan sumber daya manusia dan penguatan budaya pelayanan merupakan fokus utama manajemen rumah sakit, di samping pencapaian target organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung pelayanan berkualitas dibangun melalui pengawasan rutin yang dilakukan pihak manajemen dan Manajer SDM terhadap sikap serta perilaku pegawai. Pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan turut dibentuk oleh budaya kerja yang membiasakan petugas bersikap ramah, memberikan respons yang baik, dan menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi dengan pasien.

Optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu bertumpu pada dua faktor utama, yakni komitmen kepemimpinan dan budaya kerja yang mengedepankan pelayanan. Kedua faktor tersebut berperan penting dalam mewujudkan target *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 yang berfokus pada jaminan kehidupan sehat serta peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui layanan kesehatan yang bermutu, aman, dan berkelanjutan.

b. Faktor Penghambat

Kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu masih terkendala oleh dua faktor utama, yaitu minimnya jumlah tenaga medis dan terbatasnya alokasi sumber dana. Sebagai institusi kesehatan swasta, rumah sakit ini menghadapi kesulitan dalam menyeimbangkan rasio tenaga medis terhadap volume pasien yang harus dilayani. Pada situasi tertentu, kekurangan tenaga medis memicu peningkatan beban kerja para petugas kesehatan yang berpotensi mengganggu kelancaran proses pelayanan. Meski secara keseluruhan layanan yang

diberikan sudah berjalan cukup baik, persoalan tersebut tetap menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan agar mutu pelayanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

Optimalisasi mutu layanan kesehatan tidak hanya terhambat oleh kekurangan tenaga medis, tetapi juga oleh keterbatasan anggaran. Pendapatan operasional menjadi penopang utama pembiayaan rumah sakit, sehingga alokasinya harus selaras dengan beragam tuntutan pelayanan. Berangkat dari kondisi tersebut, rumah sakit wajib menetapkan prioritas dalam berbagai aspek, mulai dari pembangunan fasilitas, penyediaan alat kesehatan, pembaruan teknologi, hingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan kata lain, proses pengembangan layanan yang dilakukan institusi kesehatan sangat mungkin terhambat akibat minimnya sumber dana yang tersedia.

Optimalisasi mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu terhambat oleh dua persoalan utama, yaitu keterbatasan tenaga medis dan keterbatasan sumber dana. Kedua kendala tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit dalam upaya mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas layanan. Meski menghadapi hambatan tersebut, institusi ini tetap berkomitmen menyelenggarakan pelayanan bermutu melalui pengelolaan sumber daya yang tersedia secara efektif. Komitmen tersebut sejalan dengan dukungan terhadap pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 yang berfokus pada jaminan hidup sehat serta peningkatan kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat.

Kesimpulan

Merujuk pada temuan penelitian serta uraian pembahasan yang telah dipaparkan, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Strategi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* kesehatan dapat dikatakan cukup baik namun belum optimal, dinilai berdasarkan dimensi *SERVQUAL* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Temuan utama lima dimensi tersebut sebagai berikut:
 - a. *Tangibles*: Rumah sakit telah menyediakan fasilitas yang memadai dan tenaga kesehatan yang selalu berpenampilan rapi dan profesional. Meskipun demikian, dimensi *tangibles* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat fasilitas pendukung yang perlu ditingkatkan, kebersihan toilet sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan
 - b. *Reliability*: Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku dan didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan serta konsistensi dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
 - c. *Responsiveness*: Petugas menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, terhadap keluhan pasien, serta sigap dalam memberikan informasi dan memenuhi kebutuhan pasien.
 - d. *Assurance*: Pelayanan didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan
 - e. *Empathy*: Tenaga kesehatan menunjukkan sikap perhatian kepada pasien, pemahaman terhadap kebutuhan pasien, serta sikap humanis agar pasien merasa nyaman selama menerima pelayanan.
2. Faktor yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu dalam mendukung *Sustainable Development Goals* kesehatan.
 - a. Faktor Pendukung
 1. Kepemimpinan dan manajemen rumah sakit yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan
 2. Budaya kerja yang mendorong profesionalisme, tanggung jawab, dan komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan
 - b. Faktor Penghambat
 1. Keterbatasan medis pada periode tertentu yang menghambat proses pelayanan selama rekrutmen sedang berjalan
 2. Keterbatasan sumber dana yang dimiliki rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan swasta

Saran

1. Pengelolaan fasilitas pendukung pelayanan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kebersihan toilet yang dapat diwujudkan melalui pengawasan terjadwal dan evaluasi berkala terhadap standar kebersihan yang berlaku. Optimalisasi kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* diharapkan dapat tercapai melalui upaya tersebut, sekaligus mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 tentang kesehatan. Lingkungan pelayanan kesehatan

- yang bersih, nyaman, aman, dan berkualitas menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tujuan tersebut.
2. Keberlanjutan peningkatan mutu layanan kesehatan di RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu menuntut komitmen berkelanjutan dari para tenaga kesehatan dan petugas. Fokus utama yang perlu dipertahankan mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati dalam memberikan asuhan. Partisipasi aktif mereka dalam menjaga kebersihan fasilitas pendukung juga menjadi bagian integral dari tanggung jawab masing-masing untuk mendukung lingkungan pelayanan yang lebih baik. Upaya kolektif ini pada akhirnya berkontribusi langsung pada pencapaian target *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 tentang kehidupan sehat, melalui penyediaan layanan yang aman, bermutu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
 3. Cakupan penelitian ini terbatas pada satu institusi pelayanan kesehatan saja, yakni RSUD dr. Etty Asharto Kota Batu, sehingga temuan yang dihasilkan belum tentu merepresentasikan mutu layanan di fasilitas kesehatan lain yang memiliki profil berbeda. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh, studi lanjutan disarankan menargetkan rumah sakit dengan karakteristik beragam atau menerapkan pendekatan mixed methods dan kuantitatif. Peneliti berikutnya juga dapat memperluas cakupan dengan memasukkan variabel seperti kepuasan dan loyalitas pasien serta implementasi standar akreditasi SNARS, yang diharapkan mampu memberikan perspektif lebih komprehensif tentang mutu pelayanan kesehatan sekaligus mendukung tercapainya *Sustainable Development Goals (SDGs)* Tujuan 3 tentang kehidupan sehat dan sejahtera.

Daftar Pustaka

Buku

- Bappenas. (2017). *Pedoman Penyusunan Rencana Aksi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/Sustainable Development Goals*. Jakarta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Serving, Not Steering (4th ed.)*. New York: Routledge.
- Terry, G.R. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3th ed)*. London: SAGE Publications.
- WHO. (2010). *Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*. Geneva: WHO.
- WHO. (2019). *Political Declaration of the High-Level Meeting on Universal Health Coverage*. Geneva: WHO.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Jurnal Ilmiah

- Indriani, D., Mumtaaza, K. H., Nasir, A., Akhdan, R. K., & Naqiya, A. K. (2026). Analisis kualitas layanan: Dimensi, prinsip, dan faktor penyebab rendahnya layanan. *MERDEKA: Jurnal Ilmiah Multidisiplin. Sustainable Development Goals (SDGs)*. (n.d.). *Jurnal Kemdiktisaintek*, 1.

Sumber Lain

- Profil Rumah Sakit dr. Etty Asharto. (n.d.). *Scribd*, 3. Retrieved from Scribd:
<https://id.scribd.com/document/422319601/Profil-RSDEA>