

**STRATEGI RSUD dr. MOHAMMAD ZYN KABUPATEN SAMPANG
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA ASPEK PARTISIPASI MASYARAKAT**

Dewi Sartika¹, Abdurahman², Erina Saputri³
abdurahman@unira.ac.id

Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura¹
Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura²
Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura³

Abstrak

Setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki klasifikasi aspek-aspek kunci yang menjadi konsentrasi atau prioritas pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Aspek partisipasi masyarakat merupakan salah satu aspek yang jarang digarap serius oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut yang menjadi pendorong untuk mengetahui bagaimana strategi RSUD dr. Mohammad Zyn sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam menumbuhkan dan memanfaatkan partisipasi masyarakat pada upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data spiral [Creswell, 1998;143]. Sementara itu, kajian teoritis Koles, et al [2004;11] meliputi 1) Raise public awareness of the planning project and related planning issues, dilakukan dengan mengkomunikasikan kegiatan dan produk rumah sakit melalui sosialisasi dengan proses jaring masyarakat sekitar, 2) Educate the public about these issues so that an informed opinion be can given, dilakukan dengan sosialisasi kepada masyarakat tentang informasi pelayanan kesehatan dan aturan yang ada di RSUD dr. Mohammad Zyn, 3) Gather input from the public regarding their opinion , dilakukan dengan proses penjangkaran masyarakat yang dilakukan untuk menyampaikan masukan berdasarkan keinginan masyarakat, 4) Engage the public in decision making , dilakukan dengan menampung segala masukan dari masyarakat untuk diproses pada beberapa tahap level manajerial. Meskipun demikian, masih diperlukan strategi yang lebih efektif dan efisien bagi RSUD dr. Mohammad Zyn dalam upaya menumbuhkan dan memanfaatkan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci : Strategi, Partisipasi, Pelayanan

Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan sistemik yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja penyelenggara guna meningkatkan kepuasan pihak pengguna jasa layanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik tentu memiliki aspek yang menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti aspek pelayanan, aspek sumber daya manusia, aspek organisasi, dan aspek-aspek lainnya.

Adapun dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus merancang strategi yang efektif dan efisien yang sesuai dengan aspek yang menjadi prioritas. Sebagaimana RSUD dr. Mohammad Zyn yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Sampang yang bergerak di bidang kesehatan juga terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa aspek yang menjadi prioritas, diantaranya :

1. Aspek sumber daya manusia,

Pada aspek ini, RSUD dr. Mohammad Zyn menerapkan strategi penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi pendidikan yang dimiliki serta menyelenggarakan berbagai macam pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan untuk pengembangan sumber daya manusia.

2. Aspek pelayanan

Pada aspek ini, RSUD dr. Mohammad Zyn menerapkan strategi pengembangan layanan dengan membuka layanan medis spesialis baru seperti klinik eksekutif serta bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam pelayananan peserta JKN.

3. Aspek partisipasi masyarakat

Pada aspek ini, RSUD dr. Mohammad Zyn menerapkan strategi dengan menyediakan loket pengaduan masyarakat.

Namun, dari beberapa aspek yang ada, aspek partisipasi masyarakat dinilai kurang mendapat perhatian dari manajemen rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari minimnya upaya yang telah dilaksanakan oleh manajemen dalam memanfaatkan dan mengembangkan partisipasi masyarakat yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik, RSUD dr. Mohammad Zyn belum menyediakan saluran penyampaian partisipasi masyarakat yang optimal melalui akses yang mudah dan efisien namun efektif serta tidak adanya pelaksanaan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dari kondisi yang ada, dapat diinterpretasikan bahwa aspek partisipasi masyarakat masih perlu mendapat perhatian dari manajemen rumah sakit. Seperti yang dikutip dari [Purwanto, Dwiyanto; 2005] "Masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* memiliki hak untuk memberikan partisipasinya, dalam bentuk penyampaian keluhan /pengaduan, aspirasi pemikiran, kepentingan, dan permasalahan sebagai umpan balik dalam

rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan”. Kajian aspek partisipasi masyarakat kemudian diperkuat dengan indikator Marschall [2006], yaitu:

1. Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat
2. Kemampuan masyarakat terlibat dalam proses
3. Adanya akses masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, untuk menjadikan aspek partisipasi masyarakat terus mengalami peningkatan, maka perlu bagi RSUD dr. Mohammad Zyn untuk melaksanakan langkah-langkah strategis dalam mengembangkan partisipasi masyarakat agar masyarakat menjadi lebih *melek* dan aktif dalam berpartisipasi. Sehingga diharapkan peran partisipasi masyarakat dapat terus berkembang dari waktu ke waktu.

Kajian Pustaka

Parker [2003 : 2-3], Partisipasi merupakan suatu proses yang memberi warga suatu peluang untuk mempengaruhi keputusan publik dan itu menjadi satu komponen dari proses pembuatan keputusan publik demokratis. Sementara itu, definisi partisipasi tidak hanya berdasarkan perpektif dari masyarakat saja, namun ada definisi partisipasi dari perspektif administrator atau disebut dengan partisipasi publik, meskipun kajiannya masih sulit ditemukan. Seperti yang diungkapkan oleh Nyhan [Dalam Ulber Silalahi, Wirman Syafri , 2015;132] “*Participation in decision making means willingness by managers to involve workers in decision making and a perception by employees that their involvement is meaningful*”. Yang kemudian, mengacu pada pendapat Nyhan , partisipasi publik didefinisikan sebagai kemauan administrator publik untuk menyertakan atau melibatkan warga dalam kegiatan administrasi publik. Untuk melaksanakan definisi partisipasi publik tersebut, Koles et al [2004:11] mengklasifikasikan 4 (empat) langkah yang dapat dilakukan oleh administrator dalam usaha melibatkan masyarakat, atau memanfaatkan dan mengembangkan partisipasi masyarakat , yaitu:

1. *Raise public awareness of the planning project and related*
2. *planning issues*. Upaya peningkatan kesadaran dimaksudkan untuk menginformasikan dan memperbarui informasi kepada masyarakat tentang kegiatan perencanaan dan isu-isu yang berkaitan dengan perencanaan.
3. *Educate the public about these issues so that an informed opinion can be given*. Upaya edukasi dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat untuk memberikan masukan berdasarkan informasi yang diperoleh. Masukan dapat diberikan dan keputusan

dapat diambil tanpa edukasi, tetapi keputusan yang seperti itu dikarakteristikkan sebagai keputusan yang tidak berlandaskan informasi.

4. *Gather input from the public regarding their opinion.* Yaitu Upaya input dimaksudkan untuk membantu pembuat keputusan belajar lebih banyak tentang masyarakat dan juga lebih memahami lebih baik apa nilai-nilai kepercayaan masyarakat dan keinginan masyarakat. Mengumpulkan masukan masyarakat dapat membantu administrator membuat produk-produk perencanaan atau membuat keputusan yang mencerminkan situasi terkini tentang masyarakat dan juga cita-cita masyarakat.
5. *Engage the public in decision making.* Pengambilan keputusan adalah tingkat partisipasi publik tertinggi. Pengambilan keputusan ditempatkan di tangan masyarakat melalui penggunaan alat-alat seperti komite perencanaan atau komisi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokus penelitian ini pada RSUD dr. Mohammad Zyn Kabupaten Sampang dengan fokus penelitian “Strategi RSUD dr. Mohammad Zyn Kabupaten Sampang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aspek partisipasi masyarakat”. Sumber data primer meliputi hasil wawancara dengan 5 (lima) orang informan, hasil observasi, serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian dan sumber data sekunder meliputi data kunjungan pasien pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 serta form pengaduan masyarakat di RSUD dr. Mohammad Zyn. Teknik analisis data menggunakan analisis data spiral merujuk pada [Creswell, 1998;143]. Teknik pemeriksaan keabsahan data: perpanjangan keikutsertaan, ketekunan observasi, triangulasi sumber, dan diskusi dengan teman.

Hasil Penelitian

Dari olah data observasi, dokumentasi dan wawancara dengan beberapa sumber yang representatif penelitian ini menemukan hal-hal yang semestinya dilakukan oleh RSUD dr. Mohammad Zyn Kabupaten Sampang dalam hal memberikan dan memaksimalkan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Diantara temuan tersebut antara lain;

1. *Raise public awareness of the planning project and related planning issues.* Berdasarkan hasil temuan penelitian, diketahui bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dilakukan dengan mengkomunikasikan kegiatan dan produk rumah sakit melalui sosialisasi dengan proses jaring masyarakat sekitar yang diharapkan upaya tersebut dapat mengubah masyarakat untuk aktif berobat sekaligus dapat memberikan masukan bagi rumah sakit. Meskipun demikian, upaya jaring

masyarakat juga menyebabkan tidak meratanya informasi kepada masyarakat. Dapat dilihat dari ungkapan Bapak Tio sebagai masyarakat, sebagai berikut:

“...Ehh tidak pernah. Tidak pernah seperti misalnya kaya apa namanya, seperti waktu covid kemarin. Saya sebagai masyarakat yang tinggal di Kabupaten Sampang yang tinggal di Kecamatan Kedungdung itu saya nggak tahu sama sekali kalau bagaimana saya mau tes covid itu, bagaimana apakah ada biaya yang dikenakan kalau tes covid itu. Itu salah satu contoh dari banyak hal yang rumah sakit itu kurang mengkomunikasikan pelayanannya kepada masyarakat. Mungkin rumah sakit sudah, tapi itu nggak sampai ke kami masyarakat desa seperti saya ini mba”. (29/03/2022)

Ungkapan diatas menjelaskan bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dengan mengkomunikasikan kegiatan dan produk rumah sakit masih belum maksimal, karena masih terdapat masyarakat yang merasa dirinya belum pernah mendapat sosialisasi terkait kegiatan atau isu perencanaan RSUD dr. Mohammad Zyn dan hanya mendengar isu tersebut dari lingkungan sekitarnya. Seharusnya pada upaya ini, manajemen rumah sakit harus mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat akan mampu untuk terlibat dalam kegiatan administrasi. Seperti yang diungkapkan oleh Parson [1994] :

“Pemberdayaan adalah proses yang membuat orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam berbagai pengontrolan atas dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya”.

Namun, upaya lain yang dilakukan manajemen rumah sakit untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat tetap terlibat dalam kegiatan administrasi publik dilakukan menyediakan loket pengaduan, sehingga masyarakat dapat memiliki kesadaran bahwa masyarakat dapat menyampaikan bentuk partisipasinya melalui loket pengaduan tersebut.

2. *Educate the public about these issues so that an informed opinion can be given.* Berdasarkan hasil temuan penelitian, diketahui bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam mengedukasi masyarakat dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, namun dengan mengutamakan perwakilan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh dr. Agus Akhmadi, M, Kes, sebagai Direktur RSUD dr. Mohammad Zyn Kabupaten Sampang, yaitu:

“...Perlu sosialisasi, karena masyarakat juga harus tahu, aturan kita sehingga mereka akan menyesuaikan dengan aturan kita, mereka partisipatif pada peraturan kita. Kemudian target sosialisasi tersebut untuk masyarakat luas secara umum ya, tapi masyarakat tertentu secara khusus terutama yang antar-antar pasien itu, karena kan pendidikan masyarakat kita di sampang ini kan kurang ya. Jadi gini, fungsinya sosialisasi itu agar

masyarakat itu tahu aturan apa-apa, kebijakan dan sebagainya yang ada dirumah sakit ini, sehingga masyarakat tahu, kalo masyarakat sudah tahu dia akan kalo dia berobat sudah tahu caranya dan sebagainya. Nah itu kalo tidak ada gap informasi , tidak ada gap tentang pengetahuan , tidak ada gap tentang aturan maka semua itu akan berjalan lancar. Lancar itu adalah tidak ada gap. Gap itu biasanya kalo kita ada perbedaan persepsi, nah tidak ada perbedaan persepsi, tidak ada gap pengetahuan, tidak ada *misskomunikasi*, tidak ada gap, semua itu akan memperlancar proses pelayanan. Kemudian metode untuk sosialisasi kita mesti ngobrol ya, kita juga membentuk nanti namanya adalah unit marketing dan komunikasi produk , itu yang sedang kita proses untuk nanti ya”. (05/04/2022)

Ungkapan diatas menjelaskan bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam mengedukasi masyarakat, manajemen rumah sakit melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk menghindari kesenjangan antara masyarakat terhadap rumah sakit. Selain itu, kegiatan sosialisasi lebih diutamakan kepada para pengantar pasien atau perwakilan masyarakat. Hal ini disebabkan karena tingkat pendidikan masyarakat yang kurang, serta jumlah masyarakat yang cukup banyak sehingga dengan memanfaatkan perwakilan masyarakat, kegiatan sosialisasi dapat lebih mudah berjalan. Seperti yang diungkapkan oleh Suyatna dan Slamet [1986;90]

“Pendidikan masyarakat atau yang biasa dikenal dengan edukasi masyarakat merupakan bentuk pendidikan yang berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan mental, kemampuan intelektual, dan kemampuan bertindak dalam tubuh masyarakat”.

Seperti salah satu upaya manajemen rumah sakit mengedukasi masyarakat untuk dapat terlibat dalam kegiatan administrasi publik adalah dengan mengedukasi masyarakat bahwa RSUD dr. Mohammad Zyn memiliki loket pengaduan dan petugas penanganan pengaduan yang dapat membantu masyarakat jika ada hambatan atau menjadi wadah bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan masukan sehingga “suara” dari masyarakat akan dengan cepat mendapat respon.

Gambar 1. Loket pengaduan masyarakat



3. *Gather input from the public regarding their opinions.* Berdasarkan hasil temuan penelitian, diketahui bahwa RSUD dr. Mohammad Zyn dalam upaya mengumpulkan masukan masyarakat dilakukan dengan mengundang tokoh masyarakat untuk dapat memberikan masukan bagi rumah sakit. Yang kemudian masukan tersebut akan ditampung dan diproses pada level manajerial untuk dapat menjadi sebuah perencanaan kegiatan. Namun, manajemen rumah sakit memiliki kriteria untuk dapat menerima masukan tersebut, yaitu harus sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku. Seperti yang diungkapkan oleh dr. Bhakti Setyo Nunggal, M. Kes sebagai Kepala Bidang Pelayanan RSUD dr. Mohammad Zyn:

“Memang kita sebelum pandemi itu kita mengundang tokoh masyarakat, kita kumpulkan kemudian kita minta pendapat kepada masyarakat tentang pelayanan rumah sakit, apa yang dibutuhkan masyarakat, itu sebelum pandemi. Pada saat pandemi ini, kita mengundang beberapa LSM ya di Kabupaten Sampang, terutama yang peduli kesehatan juga kita mintai pendapat tentang pelayanan kita dan apa yang mau kita kerjakan ya. apa yang masyarakat pengen kita layani, kita tetapkan, LSM sama tokoh masyarakat. Nah itu, penjangingan .prosesnya penjangingan dulu, dari penjangingan keinginan dari masyarakat yang tadi itu tokoh masyarakat maupun LSM, yang di kecamatan kemudian kita proses di level KASI (Kepala Seksi), kemudian kita level KABID (Kepala Bidang), didalam kepala bidang nanti dituangkan menjadi sebuah perencanaan kegiatan ya, perencanaan kegiatan untuk yang bisa dijalankan sekarang dijalankan sesuai dengan anggaran. Kalo ga bisa dijalankan anggarannya belum cukup.Ya dituangkan dalam kegiatan anggaran tahun berikutnya. Jadi jaring dari masyarakat kita kelola, ke level KASI, level KABID, disitu ada rapat manajemen untuk perencanaan kegiatan untuk dituangkan di anggaran BLU” (08/04/2022)

Ungkapan diatas menjelaskan bahwa dalam mengumpulkan masukan masyarakat, manajemen rumah sakit berupaya untuk meminta pendapat masyarakat terkait apa yang masyarakat butuhkan terkait pelayanan di rumah sakit, yang kemudian masukan tersebut akan dituangkan menjadi sebuah kegiatan perencanaan setelah melewati proses-proses yang telah ada. Masukan masyarakat merupakan sesuatu yang mewakilkan keinginan dan harapan masyarakat. Mengingat masyarakat merupakan pengguna layanan dan memiliki peran penting seperti pendapat Wijaya; Emiliana Sri Pudjiarti; Aris Toening Winarni [2018;24] tentang definisi masyarakat adalah:

“masyarakat merupakan salah satu pilar *good governance* yang memiliki tugas diantaranya menjaga agar hak-hak terlindungi, mempengaruhi kebijakan publik, serta sebagai sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat”.

Adapun upaya yang telah dilaksanakan manajemen rumah sakit dalam mengumpulkan masukan masyarakat adalah melalui form pengaduan masyarakat serta kotak saran dan pengaduan yang dapat diakses masyarakat yang terus dilaksanakan sampai dengan saat ini.

Gambar 2. Form pengaduan masyarakat terkait antrian farmasi yang dinilai lambat

PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SAMPANG
Jl. RAJAWALI No. 10 Telp. (0323) 323956, Fax. (0323) 323958
SAMPANG 69214

FORMULIR KOMPLAIN/SARAN

YTH. Direktur RSUD Kab. Sampang

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ABD. WAHEDI, S.Pd
Umur TTL : 08-08-1969 (49)
Agama : ISLAM
Alamat : Jl. M. Hatta 30 Sampang
No. Telp : 081 733 1899

Dengan ini di sampaikan saran/kekhawatiran kami mengenai pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang tentang hal-hal yang dialami oleh kami sendiri/keluarga dari pasien:

Nama : ABD. WAHEDI, S.Pd
Umur TTL : 08-08-1969 (49)
Alamat : Jl. M. Hatta 30 Sampang
Di rawat di : Ruang Rawat

Mengenal hal / kronologi:
Dengan keluhan obat yang sangat lambat yang dapat di manfaatkan oleh sakit. Pelayanan yang memuaskan dan tidak ada keluhan oleh dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya.

Saran/urutan
Berdasarkan keluhan, saran, dan keluhan yang diterima, dengan di minimalkan, pasien dan dapat dimanfaatkan kesembuhan dengan cara meminimalisir keluhan dan keluhan.

Solusi
Untuk keluhan RSUD Sampang, dan masyarakat lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sampang, 08-01-2019
Hormat Kami
ABD. WAHEDI, S.Pd

4. *Engage the public in decision making.* Berdasarkan hasil temuan penelitian, diketahui bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dilakukan dengan dibuatnya kebijakan berdasarkan masukan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh dr. Agus Akhmadi, M. Kes sebagai Direktur RSUD dr. Mohammad Zyn

“Mengakomodasi masukan dari masyarakat. Selama tidak bertentangan dengan kaidah medis dan kaidah hukum akan diterima” (05/04/2022). Yang kemudian diperkuat oleh ungkapan dr. Bhakti Setyo Nunggal sebagai Kepala Bidang Pelayanan RSUD dr. Mohammad Zyn:

“Jadi, umpan baliknya kita rapatkan sampai ke level KASI, level KABID , dan manajemen. Kemudian kita tuangkan ke rencana kerja”

Dari ungkapan diatas, menjelaskan bahwa, tidak menutup kemungkinan masukan dari masyarakat akan menjadi salah satu rencana kegiatan rumah sakit atau sebuah kebijakan. Masyarakat tidak perlu merasa khawatir apabila masukan-masukan yang diberikan tidak mendapat tindak lanjut dari manajemen rumah sakit. Terutama dengan adanya Dewan Pengawas Rumah Sakit seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Dewan Pengawas Rumah Sakit, bahwa dewan pengawas adalah unit non-struktural pada rumah sakit yang melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit secara internal yang bersifat non teknis perumahsakitian yang melibatkan unsur masyarakat dan Komisi IV DPRD Kabupaten Sampang yang memiliki bidang di

kesejahteraan rakyat akan menjadi perwakilan masyarakat untuk dapat terus melakukan pengawasan terhadap RSUD dr. Mohammad Zyn apabila terdapat hal yang tidak sesuai dengan cita-cita masyarakat. Komisi memiliki salah satunya untuk menerima, menampung, dan membahas serta menindaklanjuti aspirasi masyarakat [Peraturan DPRD Kabupaten Sampang Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Tata Tertib DPRD].

Dari beberapa masukan masyarakat, terdapat salah satu masukan yang telah berhasil menjadi sebuah produk kebijakan. Manajemen rumah sakit membuat strategi yaitu menjalin kerjasama dengan KPRI Solusi Medika Sejahtera yaitu membuat sebuah layanan antar obat untuk masyarakat Kabupaten Sampang (dengan syarat dan ketentuan) pada tahun 2022 sebagai bentuk tindak lanjut terkait dengan keluhan antrian farmasi yang dinilai lambat. Dengan adanya layanan antar obat ini, masyarakat tidak perlu datang untuk mengambil obat yang telah diresepkan dan cukup hanya dengan menunggu dirumah.

Gambar 3. Poster Informasi Untuk Layanan Antar Obat RSUD Dr. Mohammad Zyn Yang Menjalinkan Kerjasama Dengan KPRI Solusi Medika Sejahtera.



Kesimpulan

Dari hasil penelitian berdasarkan 4 (empat) langkah yang dapat dilakukan oleh administrator dalam usaha melibatkan masyarakat, atau memanfaatkan dan mengembangkan partisipasi masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Raise public awareness of the planning project and related planning issues**, menunjukkan bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kegiatan perencanaan dan isu-isu yang berkaitan dengan perencanaan telah dilakukan dengan mengkomunikasikan kegiatan dan produk rumah sakit melalui sosialisasi dengan proses jaring masyarakat sekitar serta menyediakan loket pengaduan masyarakat. Namun upaya ini terkendala dengan adanya proses jaring masyarakat, sehingga akan menjadi hambatan pada upaya yang lainnya.
2. **Educate the public about these issues so that an informed opinion be can given**, , menunjukkan bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam mengedukasi masyarakat

tentang isu perencanaan, sehingga masyarakat dapat memberikan masukan berlandaskan informasi telah dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat tentang informasi pelayanan kesehatan dan aturan yang ada di RSUD dr. Mohammad Zyn. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesenjangan yang terjadi di masyarakat. Selain itu manajemen rumah sakit juga menginformasikan tentang adanya form pengaduan masyarakat dan juga petugas penanganan pengaduan untuk masyarakat dapat menyampaikan masukan berupa kritik dan saran bagi RSUD dr. Mohammad Zyn.

3. ***Gather input from the public regarding their opinion***, menunjukkan bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam mengumpulkan masukan berdasarkan pendapat masyarakat telah dilakukan dengan proses penjaringan. Proses tersebut adalah dimana manajemen rumah sakit memilih orang-orang tertentu untuk diminta pendapat dan memberikan masukan bagi rumah sakit yang mencerminkan keinginan masyarakat. Namun, masukan tersebut harus sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku yang selanjutnya masukan tersebut akan diproses menjadi rencana kegiatan melalui beberapa tahap. Adapun upaya mengumpulkan masukan masyarakat, didapatkan dari form pengaduan masyarakat.
4. ***Engage the public in decision making***, menunjukkan bahwa upaya RSUD dr. Mohammad Zyn dalam mengikutsertakan masyarakat dalam pengambilan keputusan telah dilakukan dengan menampung segala masukan dari masyarakat untuk diproses pada beberapa tahap level. Dimulai dari level Kepala Seksi, Kepala Bidang dan manajemen lainnya. Hal ini bertujuan untuk memahami lebih jauh makna dari masukan tersebut, sehingga keputusan tersebut akan efektif dan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Saran

Menyadari bahwa aspek partisipasi masyarakat menjadi bagian penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, maka RSUD dr. Mohammad Zyn perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain:

1. Memberi kemudahan akses bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan masukan. Misalnya sistem pengaduan online, sehingga mudah diakses dimanapun dan kapanpun sekaligus kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana tindak lanjut dari masukan yang pernah diberikan.
2. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang produk layanan rumah sakit melalui website atau kanal media sosial lainnya.
3. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan memberikan masyarakat informasi atas indeks kepuasan masyarakat secara transparan sesuai dengan Peraturan

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.

4. Membentuk tim pengelolaan pengaduan yang memiliki wewenang untuk membuat keputusan atau kebijakan dengan cepat.

Referensi

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Dr. Hardiyansyah, M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Mulyawan, D. R. (2016). Masyarakat, Wilayah, dan Pembangunan. UNPAD Press.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Dewan Pengawas Rumah Sakit. (n.d).

Purwanto, D. A., Tyastianti, M.Q.M, D. D., Taufiq, M.Si, D. A., & Novianto, S.Sos. M.Si, W. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik .Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Silalahi, MA, D. U., & Syafri, S.Si, P. W. (2015). Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik (Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel). Jatinangor: IPDN PRESS.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Wijaya, Pudjiarti, E, S,
& Winarni, A. T. (2018). Buku Ajar Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. Semarang: Pustaka Magister.