
**ANALISIS STRATEGIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KUANTAN SINGINGI BERDASARKAN
PARADIGMA NEW PUBLIC SERVICE**

Hanafi¹, Wahyu Maulana², Refin Fernando³

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Kuantan Singingi

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuantan Singingi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sesuai dengan paradigma *New Public Service* (NPS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di RSUD Kuantan Singingi berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), serta menganalisis implementasi prinsip-prinsip *New Public Service* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan triangulasi data, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Kuantan Singingi telah mengalami peningkatan pada beberapa aspek, namun masih terdapat kendala berupa keterbatasan tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan. Penerapan paradigma *New Public Service* tercermin melalui upaya peningkatan partisipasi masyarakat, transparansi pelayanan, dan orientasi pada kepentingan publik, meskipun implementasinya masih memerlukan penguatan dalam aspek budaya pelayanan, profesionalisme aparatur, dan inovasi

pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan sumber daya manusia, optimalisasi fasilitas pelayanan, digitalisasi layanan, serta penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, rumah sakit umum daerah, *New Public Service*, pelayanan kesehatan, administrasi publik.

ABSTRACT

The quality of public services in the health sector is one of the key indicators of the government's success in fulfilling the basic rights of the community. The Regional General Hospital (RSUD) of Kuantan Singingi, as a government-owned healthcare institution, is expected to provide quality, responsive, transparent, and citizen-oriented services in accordance with the New Public Service (NPS) paradigm. This study aims to analyze the quality of public services at RSUD Kuantan Singingi based on the dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as to examine the implementation of the New Public Service principles in healthcare service delivery. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and data triangulation, and were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of public services at RSUD Kuantan Singingi has improved in several aspects. However, several challenges remain, including the limited number of healthcare personnel, relatively long waiting times, and the suboptimal utilization of information technology to support service delivery. The implementation of the New Public Service paradigm is reflected in efforts to enhance public participation, service transparency, and a stronger orientation toward the public interest. Nevertheless, its implementation still requires improvement in organizational service culture, staff professionalism, and service innovation based on community needs. Therefore, strategies to improve service quality should focus on strengthening human resources, optimizing healthcare facilities, expanding digital-based services, and reinforcing an organizational culture that prioritizes excellent public service.

Keywords: public service quality, regional general hospital, New Public Service, healthcare services, public administration.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak dasar setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak, bermutu, dan berkeadilan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, pelayanan kesehatan tidak lagi dipandang hanya sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terus berupaya melakukan berbagai reformasi pelayanan kesehatan guna menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Keberhasilan pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang optimal.

Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang

semakin berkualitas, penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat saat ini tidak hanya mengharapkan kesembuhan dari pelayanan medis yang diberikan, tetapi juga menginginkan pelayanan administrasi yang sederhana, sikap petugas yang ramah, kepastian waktu pelayanan, serta fasilitas kesehatan yang memadai. Perubahan karakteristik masyarakat yang semakin kritis mendorong setiap institusi pelayanan kesehatan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan rujukan kepada masyarakat. Keberadaan RSUD tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga menjadi representasi

kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan kesehatan. Sebagai organisasi sektor publik, RSUD dituntut mampu memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas, serta menjunjung tinggi prinsip keadilan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, maupun kepesertaan jaminan kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

RSUD Kuantan Singingi merupakan rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Kuantan Singingi yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, rumah sakit ini telah menunjukkan berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan melalui pengembangan fasilitas kesehatan, peningkatan akreditasi rumah sakit, serta penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Berbagai penghargaan yang telah diperoleh menunjukkan adanya komitmen manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih ditemukan dalam praktik pelayanan sehari-hari yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Permasalahan pelayanan kesehatan yang masih sering dijumpai meliputi lamanya waktu tunggu pasien, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, belum optimalnya sarana dan prasarana pelayanan, serta kurang maksimalnya komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen pelayanan, budaya organisasi, dan kemampuan institusi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Apabila berbagai permasalahan tersebut tidak segera diatasi, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di sektor kesehatan dapat mengalami penurunan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, salah satu model yang banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan, kelima dimensi

tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang profesional serta berorientasi pada kepuasan pasien.

Selain pendekatan SERVQUAL, perkembangan administrasi publik juga melahirkan paradigma *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt. Paradigma ini menegaskan bahwa pemerintah harus memandang masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan terbaik, bukan sekadar sebagai pelanggan (*customers*). Fokus utama paradigma *New Public Service* adalah membangun pelayanan yang demokratis, partisipatif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam konteks pelayanan kesehatan, paradigma ini menempatkan pasien sebagai subjek pelayanan yang harus dihormati hak-haknya melalui pelayanan yang humanis, adil, serta berlandaskan nilai-nilai kemanusiaan.

Implementasi paradigma *New Public Service* dalam pelayanan kesehatan menjadi semakin relevan karena pelayanan rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis medis, tetapi juga menyangkut aspek sosial, etika, dan hubungan antara aparatur pelayanan dengan masyarakat. Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan publik dituntut mampu membangun komunikasi yang baik, memberikan informasi

yang transparan, menerima masukan masyarakat, serta menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Penerapan paradigma tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi sumber daya manusia, kepemimpinan organisasi, ketersediaan fasilitas pelayanan, penerapan teknologi informasi, serta budaya organisasi yang mendukung pelayanan prima. Di sisi lain, tantangan seperti keterbatasan tenaga kesehatan, meningkatnya jumlah kunjungan pasien, perkembangan teknologi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat menuntut rumah sakit untuk terus melakukan inovasi pelayanan secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi langkah strategis dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di RSUD Kuantan Singingi berdasarkan

paradigma *New Public Service*. Analisis dilakukan dengan mengkaji kualitas pelayanan melalui dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi implementasi prinsip-prinsip *New Public Service* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu administrasi publik, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi manajemen RSUD Kuantan Singingi serta pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional, responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuantan Singingi berdasarkan paradigma *New Public Service*. Penelitian dilaksanakan di RSUD Kuantan Singingi dengan fokus pada analisis kualitas pelayanan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*),

serta implementasi prinsip-prinsip *New Public Service* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan pihak manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, dan pasien sebagai informan penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi rumah sakit, laporan kinerja, standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta berbagai literatur dan hasil penelitian yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi untuk meningkatkan keabsahan serta kredibilitas data penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahapan tersebut dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh temuan penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta konfirmasi hasil kepada informan (*member checking*) sehingga

hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Kuantan Singingi berdasarkan paradigma *New Public Service*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Kuantan Singingi secara umum telah mengalami perkembangan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya komitmen manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar akreditasi, penyediaan berbagai fasilitas kesehatan, serta upaya peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan sehingga belum seluruh harapan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Berdasarkan dimensi tangibles (bukti fisik), kondisi sarana dan prasarana pelayanan di RSUD Kuantan Singingi telah menunjukkan peningkatan. Ruang pelayanan, ruang tunggu, serta beberapa fasilitas penunjang kesehatan telah tersedia dengan kondisi yang relatif baik. Penambahan peralatan medis juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, masih terdapat

beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan, terutama kapasitas ruang tunggu, area parkir, kebersihan lingkungan pada waktu tertentu, serta kelengkapan alat kesehatan untuk mendukung pelayanan spesialisik.

Dari aspek reliability (keandalan), petugas kesehatan telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan medis secara profesional dan sesuai prosedur. Akan tetapi, pada jam-jam pelayanan yang padat masih ditemukan keterlambatan pelayanan akibat tingginya jumlah pasien dibandingkan dengan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), petugas rumah sakit dinilai cukup responsif dalam memberikan informasi kepada pasien maupun keluarga pasien. Petugas berusaha memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, alur administrasi, dan proses pemeriksaan secara jelas. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan belum sepenuhnya merata di setiap unit pelayanan. Beberapa pasien masih

mengeluhkan lamanya antrean pada layanan rawat jalan dan proses administrasi yang memerlukan waktu relatif panjang.

Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kompetensi tenaga kesehatan di RSUD Kuantan Singingi. Dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya dinilai memiliki kemampuan profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, penerapan standar keselamatan pasien dan kepastian prosedur pelayanan turut memberikan rasa aman kepada masyarakat selama memperoleh pelayanan kesehatan. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik.

Pada dimensi empathy (empati), sebagian besar tenaga kesehatan telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta menghargai kebutuhan pasien. Sikap komunikatif dan perhatian terhadap kondisi pasien menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kondisi di mana komunikasi antara petugas dengan pasien belum berlangsung secara optimal, terutama ketika jumlah pasien meningkat sehingga beban kerja tenaga kesehatan menjadi lebih tinggi.

Implementasi paradigma New Public Service (NPS) terlihat melalui orientasi pelayanan yang semakin mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan organisasi semata. Manajemen rumah sakit berupaya memberikan pelayanan yang terbuka, transparan, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial maupun kepesertaan jaminan kesehatan. Prinsip tersebut menunjukkan adanya perubahan paradigma pelayanan dari sekadar memberikan layanan administratif menuju pelayanan yang lebih humanis.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat mulai mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit menyediakan berbagai media penyampaian kritik dan saran sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan. Masukan yang diberikan masyarakat menjadi salah satu bahan evaluasi bagi manajemen dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan prinsip *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun demikian, implementasi paradigma *New Public Service* masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satu kendala utama adalah

keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dibandingkan dengan jumlah pasien yang terus meningkat setiap tahun. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja tenaga medis sehingga berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan, efektivitas komunikasi, serta waktu tunggu pasien. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi tantangan dalam pemenuhan fasilitas pelayanan yang lebih modern.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Sistem informasi rumah sakit dan layanan pendaftaran berbasis digital mulai diterapkan untuk mempercepat proses administrasi. Akan tetapi, implementasi teknologi tersebut masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam meningkatkan stabilitas sistem, kemudahan penggunaan bagi masyarakat, serta peningkatan literasi digital bagi pengguna layanan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara maksimal.

Dari perspektif administrasi publik, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh budaya organisasi yang berkembang di lingkungan rumah sakit. Budaya kerja yang mengedepankan profesionalisme,

disiplin, integritas, dan semangat melayani menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan budaya organisasi perlu dilakukan secara berkesinambungan melalui pelatihan, pembinaan, serta evaluasi kinerja pegawai secara berkala.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kepemimpinan manajemen rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Kepemimpinan yang mampu membangun koordinasi, memberikan motivasi kepada pegawai, serta mendorong inovasi pelayanan terbukti mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, lemahnya koordinasi antarunit pelayanan dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Seluruh dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung paradigma *New Public Service* yang

menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam melayani masyarakat secara demokratis, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kuantan Singingi memerlukan strategi yang komprehensif. Strategi tersebut meliputi peningkatan jumlah tenaga kesehatan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi fasilitas pelayanan, pengembangan sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi, serta penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Kuantan Singingi telah mengarah pada penerapan prinsip-prinsip *New Public Service*, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan menjadi modal penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dengan komitmen seluruh pemangku kepentingan, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat berlangsung secara berkelanjutan sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuantan Singingi secara umum telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, optimalisasi fasilitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal. Penerapan paradigma *New Public Service* telah tercermin melalui upaya pelayanan yang lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang berkelanjutan dari pihak manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, melengkapi sarana dan prasarana,

memperkuat inovasi pelayanan berbasis digital, serta membangun budaya organisasi yang profesional dan berorientasi pada pelayanan prima sehingga kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kuantan Singingi dapat terus meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. (2024). *Analisis pelayanan berbasis New Public Service di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng* (Tesis). Universitas Hasanuddin.
- Chendra, R., Sriati, & Putra, R. (2025). Transformasi digital pelayanan kesehatan di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan untuk peningkatan pelayanan prima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 9(2), 77–85.
- Karunia, D., Husein, R., Nurmandi, A., & Fridayani, H. D. (2024). Analisis tantangan layanan kesehatan publik di Indonesia: Menuju *World Class Public Services 2025*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 17(1), 18–31.
- Lestari, A. A., Ikhtiar, & Hamzah, W. (2025). Pengaruh *technical quality, functional quality*, dan *image related dimensions* terhadap kepuasan pasien di RSUD Daya Kota Makassar. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 31656–31669.
- Mahmud. (2025). *Metodologi penelitian kualitatif*. Mojokerto: Yayasan Darul Falah.
- Meyriyani, S. F., Surjana, N., & Utami, S. (2024). Penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) melalui BPJS Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 819–828.
- Mozin, S. Y., Wantu, F., Akuba, I., Husain, A. S., & Mahmud, N. (2026). Problems in implementing public services in Indonesia and legal-based solution strategies. *International Journal of Humanities and Social Science Reviews*, 14(1), 111–120.
- Mulajaya, R. P., Christiani, C., & Putera, R. E. (2026). Innovation, competency and public satisfaction in Indonesia's emergency medical services: A study of Semarang's “Ambulan Hebat”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(2), 156–171.
- Rohimah, S. B., Kurniati, R. R., & Khoirun. (2026). The implementation of public health services for BPJS patients and general patients

at Waluyo Jati Regional Public Hospital. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial*, 8(3), 783–788.

Sumarto, R. H. (2024). *New Public Service: Serving Rather Than Steering: Kajian pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Jurnal Pelayanan Publik*, 6(1), 1–12.