

## INTISARI

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit masih banyak dijumpai di beberapa daerah di Indonesia. Seperti halnya Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Moh Anwar di Kabupaten Sumenep. Rumah sakit ini menjadi rujukan utama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan selaras dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit. Salah satu permasalahan yang terjadi pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, didapat bahwa pendaftaran rawat inap cukup lama, kurangnya responsif dari para pegawai terhadap pasien. Hal ini sangat berbeda dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas. Oleh karena itu dibutuhkan strategi peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit terhadap kesejahteraan pasien pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penerarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi RSUD untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dilakukan dan diwujudkan. Seperti membuka poli pelayanan unggulan yaitu poli onkologi dan poli nyeri. Diharapkan RSUD dr. H. Moh Anwar diharapkan dapat mampu untuk membuka layanan baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti layanan kesehatan untuk lansia, dan layanan kesehatan untuk orang-orang dengan disabilitas.

**Kata Kunci:** Strategi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

*Problems regarding the quality of service in hospitals are still often found in several regions in Indonesia. Like the Regional General Hospital dr. H. Moh Anwar in Sumenep Regency. This hospital is the main reference for the community to obtain health services, so the services provided must be of high quality and in line with the expectations of the people who use hospital services. One of the problems that occurred at the Inpatient Installation at the Regional General Hospital (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, it was found that inpatient registration took quite a long time, there was a lack of responsiveness from staff towards patients. This is very different from the condition of society which really needs optimal and quality health services. Therefore, strategies are needed to improve the quality of services in hospitals regarding the welfare of patients who use the services. This research aims to determine the Strategy for Improving Service Quality at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. H. Moh Anwar, Sumenep District. The methodology used in this research is a qualitative approach with a descriptive type and data collection through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation and verification/drawing conclusions. The research results show that RSUD's strategy to improve service quality has been carried out and realized. Such as opening superior service polyclinics, namely oncology clinics and pain clinics. It is hoped that RSUD dr. It is hoped that H. Moh Anwar will be able to open new services according to community needs, such as health services for the elderly and health services for people with disabilities.*

**Keywords:** Strategy, Service Quality, Public Service

