

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PASIEN PADA UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH R. SYAMSUDIN, S.H. KOTA SUKABUMI

Nia Muthmainah¹, Yeti Rohayati², Euis Eka Pramiasih³
niamuthmainah@gmail.com¹, yetirohayati@gmail.com², email.ekas2907@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *collaborative governance* dalam pelayanan pasien pada unit organisasi bersifat khusus di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik memiliki kompleksitas tinggi yang membutuhkan kolaborasi antarunit untuk mencapai efektivitas pelayanan. Namun, hasil survei awal menunjukkan lemahnya kolaborasi, terutama dalam aspek komunikasi, kesamaan tujuan, dan koordinasi teknis. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan medik. *Collaborative governance* dipandang sebagai strategi penting untuk menciptakan tata kelola yang baik (*good governance*), dengan mengedepankan partisipasi, akuntabilitas, dan efektivitas. Melalui pendekatan ini, diharapkan kolaborasi antarunit dapat ditingkatkan guna mendukung pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terintegrasi sesuai standar. Penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi dan memperkuat strategi kolaboratif dalam organisasi rumah sakit pemerintah.

Kata kunci: *collaborative governance*, pelayanan publik, rumah sakit, kolaborasi, RSUD R. Syamsudin, *good governance*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of collaborative governance in patient services within the specialized organizational units of RSUD R. Syamsudin, S.H., Kota Sukabumi. As a public service institution, hospitals face high complexity and require strong inter-unit collaboration to achieve effective service delivery. However, preliminary surveys indicate weak collaboration, particularly in communication, shared goals, and technical coordination. This condition has impacted the overall quality of medical services. Collaborative governance is viewed as a vital strategy for establishing good governance by emphasizing participation, accountability, and effectiveness. Through this approach, it is expected that inter-unit collaboration can be improved to support integrated, safe, and quality healthcare services in accordance with established standards. This research is essential to evaluate and strengthen collaborative strategies in government-run hospital organizations.

Keywords: *collaborative governance*, public service, hospital, collaboration, RSUD R. Syamsudin, *good governance*.

1. PENDAHULUAN

Organisasi terdiri dari unit-unit yang saling terhubung untuk mencapai tujuan bersama, dan kolaborasi menjadi elemen penting dalam menjembatani hubungan antarunit tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, konsep *collaborative governance* hadir sebagai strategi lintas sektor untuk mengatasi persoalan kompleks yang tidak bisa diselesaikan satu pihak saja. Kolaborasi dibutuhkan agar seluruh unsur organisasi dapat berjalan secara terpadu dan terarah.

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan memiliki kompleksitas tinggi, melibatkan banyak unit kerja, sumber daya manusia, dan teknologi. RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah memiliki tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan. Salah satu strategi penting yang perlu diperkuat adalah kolaborasi antarpoli dan unit organisasi internal, mengingat pelayanan medik merupakan bentuk pelayanan publik yang menuntut sinergi lintas unit.

Namun, hasil survei awal menunjukkan kolaborasi antarunit di RSUD R. Syamsudin masih lemah, terutama pada aspek komunikasi, keakuratan informasi, dan kesamaan tujuan. Ketidaksinkronan SDM dan anggaran, serta perbedaan agenda prioritas, turut menghambat terbangunnya kerja sama efektif.

Padahal, regulasi seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, dan Permenkes No. 4 Tahun 2018 telah menegaskan pentingnya pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Collaborative governance berpotensi mendukung prinsip-prinsip good governance seperti partisipasi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pelayanan publik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan kolaborasi dapat berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi, meski hasilnya bervariasi tergantung konteks. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana collaborative governance diterapkan pada pelayanan pasien di unit-unit RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

Permasalahan yang diidentifikasi antara lain: 1) Kolaborasi antar unit di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. masih bersifat administratif, belum menyentuh aspek teknis; Komunikasi antar poli belum optimal, terutama dalam kesiapan pelayanan terpadu; 3) Kinerja pelayanan pasien belum maksimal, masih ada target yang belum tercapai. 4) Tingkat kepuasan pasien rawat jalan masih rendah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami makna dari fenomena sosial, khususnya praktik *collaborative governance* dalam pelayanan pasien rawat jalan di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

Menurut Creswell (2018), pendekatan kualitatif menekankan pemahaman mendalam terhadap pengalaman manusia melalui proses pengumpulan data, analisis induktif, dan interpretasi makna. Sementara itu, Sugiyono (2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bersifat alamiah, peneliti sebagai instrumen utama, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada angka.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi sebagaimana adanya dengan tujuan mengungkap fenomena secara objektif. Metode ini sesuai karena peneliti ingin memaparkan bagaimana praktik *collaborative governance* dijalankan dan dampaknya terhadap pelayanan pasien.

Dengan demikian, penelitian ini mengandalkan data berupa kata-kata, pendapat narasumber, dan interpretasi mendalam atas fenomena yang diamati.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Collaborative governance di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama kepada pasien rawat jalan. Proses ini melibatkan kolaborasi antara unit-unit rumah sakit dan pihak eksternal seperti BPJS.

Salah satu indikator utama adalah dialog tatap muka, yang menjadi sarana komunikasi dua arah antara pihak rumah sakit, pasien, dan stakeholder lainnya. Melalui pertemuan langsung, berbagai usulan dan saran dibahas bersama, terutama yang berkaitan dengan perbaikan teknis pelayanan. Beberapa temuan penting:

1. Pertemuan rutin dilakukan untuk membahas teknis kerja sama dan peningkatan mutu layanan.
2. BPJS terlibat aktif dalam monitoring dan evaluasi layanan, memastikan kesesuaian dengan standar pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
3. Seluruh unit rumah sakit, termasuk pendaftaran, poliklinik, farmasi, dan tim IT, turut serta dalam mendukung proses kolaboratif ini.
4. Pasien juga diberikan ruang untuk menyampaikan umpan balik, sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan prima.

Kepercayaan antar pihak merupakan fondasi utama dalam mewujudkan *collaborative governance* di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi. Kolaborasi yang efektif hanya dapat tercapai apabila semua pihak saling mendukung dan terbuka terhadap tujuan, proses, dan keputusan yang diambil.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan, BPJS, Head Ners, dan Wakil Direktur Pelayanan Medik Keperawatan, terungkap bahwa keterbukaan, komunikasi kekeluargaan, dan sikap tidak saling mengintervensi menjadi pendekatan utama dalam menjaga hubungan

kolaboratif. Rumah sakit juga menyediakan saluran pengaduan, forum diskusi, serta ruang konsultasi untuk menampung keluhan masyarakat.

Keterbukaan informasi antar pemangku kepentingan dan pemahaman akan peran masing-masing membangun rasa saling percaya. Penyampaian ide melalui forum rapat, penyediaan fasilitas oleh rumah sakit, dan komunikasi intens dengan BPJS menunjukkan upaya bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Komitmen terhadap proses menjadi penentu keberhasilan dalam collaborative governance. Seluruh pihak-unit layanan di RS, BPJS, hingga pasien-diikat dalam perjanjian kerja sama, MoU, atau Perjanjian Kinerja sebagai bentuk keseriusan dalam pelaksanaan kolaborasi.

Wawancara menunjukkan bahwa komitmen itu diwujudkan melalui evaluasi rutin, partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan, dan kesepakatan untuk memberikan pelayanan terbaik. UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi secara konsisten mengadakan rapat evaluasi bulanan guna memastikan proses pelayanan berjalan sesuai standar.

Komitmen juga terlihat dalam sikap keterbukaan semua pihak dalam berbagi informasi dan menyampaikan masukan. Hal ini menjadi kekuatan dalam membangun sinergi yang berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Meski pelayanan dinilai sudah baik oleh pasien, beberapa aspek seperti waktu tunggu masih perlu diperbaiki sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan.

Stakeholder di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi memiliki pemahaman bersama mengenai tujuan kolaborasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada pasien rawat jalan. Melalui rapat koordinasi, pihak rumah sakit, BPJS, dan unit-unit terkait menyepakati langkah-langkah pelayanan serta memahami alur kerja berdasarkan SOP yang berlaku.

Wakil Direktur Pelayanan Medik Keperawatan menyatakan pentingnya kolaborasi internal dan eksternal guna memberikan pelayanan terbaik. Komitmen bersama ini mencakup pemahaman atas hak pasien, proses pelayanan, dan standar mutu yang harus dipenuhi. Staf Poli dan Head Ners menegaskan bahwa masing-masing unit memiliki aturan kerja, tetapi tetap harus mengikuti SOP rumah sakit agar pelayanan berjalan seragam. Komunikasi yang

terbuka dan saling memahami peran menjadi kunci kolaborasi yang solid.

Hasil Akhir yang Dicapai (Intermediate Outcomes) Kolaborasi antarunit, BPJS, dan pimpinan rumah sakit menunjukkan hasil positif. Walau belum sempurna, pelayanan rawat jalan telah lebih terintegrasi dan efisien. Pihak rumah sakit terus berupaya memperbaiki mutu pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan hak-haknya terpenuhi.

Menurut Wakil Direktur, tantangan seperti ego sektoral mulai teratasi berkat kesadaran akan pentingnya kolaborasi. Pasien kini lebih mudah mengakses layanan dalam satu lokasi. Kepala BPJS menilai kolaborasi ini telah memudahkan masyarakat, sedangkan tenaga kesehatan menyatakan layanan lebih efektif dan transparan, termasuk dalam aspek pembiayaan.

Pasien pun merasakan manfaatnya secara langsung, baik dari segi kejujuran dokter, kenyamanan fasilitas, hingga keterjangkauan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa collaborative governance di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. telah berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Collaborative governance dalam pelayanan pasien rawat jalan di UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. telah berjalan baik dan berdampak positif pada kepuasan pasien.
2. Hambatan yang dihadapi meliputi kurangnya sosialisasi, rendahnya keterlibatan masyarakat, keterbatasan SDM, rendahnya kepercayaan antar pihak, dan fasilitas digital yang belum optimal.
3. Upaya mengatasi hambatan dilakukan melalui sosialisasi intensif, pelibatan masyarakat, peningkatan kompetensi SDM, dan penguatan kepercayaan antarpihak.

B. Saran

1. UOBK RSUD R. Syamsudin, S.H. perlu lebih aktif menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk rumah sakit lain, untuk meningkatkan mutu layanan.
2. Peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan perlu diutamakan guna mendukung keberhasilan kolaborasi.

3. Partisipasi masyarakat perlu diperluas agar kolaborasi lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2018. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ansell dan Gash. 2018. Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4).
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arrozaq, D. L. C. 2016. Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan Di Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal: Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol. 3
- Cooper dan Emory. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. 2018. *Desain Penelitian, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* Terjemahan Angkatan X. Jakarta: KIK-UI. KIK Press.
- Dahlia, N. 2023. Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui Collaborative Governance dalam Pengelolaan BUMDesa. *Journal of Governance Innovation*, Vol. 5, No. 1, 61-79
- Dewi, R. T. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Collaborative Governance Dalam Pengembangan Industri Kecil (Studi Kasus Tentang Kerajinan Reyog dan Pertunjukan Reyog di Kabupaten Ponorogo). *Tesis*, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Dharma, A. 2012, *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, A. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- Edelenbos J. 2015. *Critical reflections on Interactive Governance: Self-organization and Participation in Public Governance*. USA: Edward Elgar Publishing.
- Emerson, K., Nabatchi, T., dan Balogh, S. 2019. An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Vol. 22, No. 1, 1-29
- Fauzi, A. R. 2019. Collaborative Governance dalam Penanganan HIV AIDS di Provinsi Jakarta. *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 1-11
- Fitri, T. N., Adanan, M. F., dan Syamsir. 2021. Implementasi Collaborative Governance Di Indonesia. *Ensiklopedia of Journal*, Vol. 3, No. 5, 164-170
- Gibson, J., John, I., James, D. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Hamidi. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan. Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press
- Handayaniingrat, S. 2014. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung
- Haritz, B. dan Muliawaty, L. 2020. The Influence of Democratic Leadership Style and Transformational Leadership on the Performance of Youth and Sports Offices in Bandung City. *NVEO-NATURAL VOLATILES & ESSENTIAL OILS Journal*, Vol. 8, No. 4, 13389-14403
- Hasibuan, Malayu, S. P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan D. 2017. Collaborative Governance (Studi Deskriptif Proses Pemerintahan Kolaboratif Dalam Pengendalian Pencemaran Udara di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 5, No. 3. 1-12
- Jung, Y. D., Mazmanian, D., dan Tang, S. Y. 2019. *Collaborative Governance In The United States and Korea: Cases In Negotiated Policy Making and Service Delivery*. Article. *School of Policy, Planning and Development*. Los Angeles: University Of South California, Bedrosian Center on Governance and Public Enterprise.
- Keban, Y. T. 2015. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Kriyantono, R. 2018. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Kurniasih, D., Setyoko, P. I., dan Imron, Moh. 2017 Collaborative Governance Dalam

- Penguatan Kelembagaan Program Sanitasi Lingkungan Berbasis Masyarakat (SLBM) Di Kabupaten Banyumas. *Sosiohumaniora*, Vol. 19, No. 1, 1-7
- Labolo, M. 2019. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: PT RajaGrafinda Persada
- Lahat, L dan Sher-Hadar, 2020. A threefold perspective: conditions for collaborative governance. *Journal of Management and Governance*, Vol. 24, No. 1.
- Lin, J. Y. 2019. How does collaboration between universities and R&D firms influence performance? *Management Decision*, Vol. 57, No. 9.
- Maryadi, dkk. 2017. *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Miles, M. B. dan Huberman, M. 2015. *Analisis Data Kualitatif*. Edisi Terjemahan. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhammadiyah, K. B., Brasit, N., dan Lasise, S. 2021. The Effect Of Person Job Fit And Training On Employee Performance Thorough Job Satisfaction At PT. PLN (Persero) UP3 Makasar Utara. *Journal Of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)*, Vol. 4, No. 2
- Mulyana, A. 2023. Strategi Collaborative Governance dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi pada BPKPD Kota Banjar). *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, Vol. 1, No. 3, 160-180
- Mutiarawati, T. 2017. Collaborative Governance dalam Penanganan Rob di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan. *Jurnal Wacana Publik*, Vol. 1, No. 2
- Nawawi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima,. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ndraha, T. 2018. *Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineke Cipta
- Ningrat, B. S. 2017. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineke Cipta
- Paripurnawaty, A. 2021. Model Collaborative Governance Pengelolaan Stadion Utama Gelora Bandung Lautan Api pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. *Tesis*. Bandung: Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Pascasarjana, Universitas Pasundan, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnomo, R. 2017. Resource-Based View dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan : Sebuah Telaah Kritis Terhadap Pemikiran Jay Barney (1991). *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers (SCA-1)*
- Rahmat, M. A., Brasit, N., dan Kadir, N. 2020. The Influence of Leadership Style and Work Discipline on Service Quality and Employee Performance in The Investment Office and One Stop Integrated Service in Makassar City. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, Vol. 3, No. 4, 58–71
- Rasyid, R. 2016. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widia
- Santosa, P. B. dan Ashari. 2018. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarundajang. 2018. *Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara Sebuah Pengantar, Tinjauan Khusus Pemerintahan Daerah di Indonesia: Perkembangan, kondisi dan Tantangannya*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Siagian, S. P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solikhudin, M. 2022. *Governance: Mengurai Penyelenggaraan Negara yang Bersih Dengan Maqāsid Al- Sharī'ah*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media
- Sudarmo. 2018. *Isu-isu Administrasi Publik Dalam Perspektif Governance*. Surakarta: Smart Media.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafie, I. K. 2016. *Ilmu Pemerintahan*. Edisi Revisi Keempat. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, M. 2017. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tresiena, N. 2017. Kolaboratif Pengelolaan Pariwisata Teluk Kiluan (Collaborative Management of The Teluk Kiluan Tourism). *Peer Review*.
- Triguno, S. 2019. *Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Gramedia Asri Media

- Waldo, D. 2019. *Pengantar Studi Administrasi*.
Terj.: Slamet W. Admosoedarmo. Jakarta:
Aksara Baru.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi
Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo
Persada.
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian:
Populer dan Praktis*. Jakarta:
Rajawali Press.