

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

EFEKTIVITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TENTARA NASIONAL INDONESIA ANGKATAN DARAT (TNI-AD) SALAK BOGOR SEBAGAI INSTRUMEN *SOFT POWER* MELALUI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT SIPIL

Lintang Agung Ernanto¹

Agustina Setiawan²

Indra Kristian³

1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani

Email Korespondensi :

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of public health services provided by the Indonesian Army Hospital (RS TNI AD) Salak Bogor as a soft power instrument in strengthening military-civil relations. The hospital serves not only as a military medical facility but also as a center for community health outreach and a means of public diplomacy. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observation, and document analysis to examine the dimensions of effectiveness—service quality, accessibility, responsiveness, and public trust. The findings indicate that RSAD Salak has effectively utilized its health services to enhance the image of the Indonesian Army (TNI AD) as a people-centered institution. Through its integrated outreach programs, rapid response to health crises, and open collaboration with civilian institutions, the hospital demonstrates how defense institutions can exert non-coercive influence through humanitarian engagement. However, challenges remain in digital transformation and inter-institutional coordination. The study concludes that strengthening health service capacity and public communication is essential for sustaining TNI AD's soft power in the civilian health domain.

Keywords: effectiveness, soft power, military hospital, public service, TNI AD

PENDAHULUAN

Kehadiran Tentara Nasional Indonesia (TNI) dalam kehidupan masyarakat tidak hanya terbatas pada fungsi pertahanan dan keamanan, tetapi juga memiliki peran sosial yang strategis dalam mendukung pembangunan nasional. Salah satu instrumen penting dalam konteks tersebut adalah pelaksanaan operasi militer selain perang (OMSP), yang meliputi kegiatan bantuan kemanusiaan dan pelayanan masyarakat, termasuk di bidang

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

kesehatan. Rumah Sakit TNI AD Salak Bogor merupakan salah satu wujud konkret implementasi OMSP melalui pelayanan kesehatan bagi masyarakat sipil. Keberadaan rumah sakit ini tidak hanya memperkuat fungsi pelayanan kesehatan militer, tetapi juga menjadi jembatan hubungan sipil-militer yang memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pertahanan.

Dalam era globalisasi dan demokratisasi saat ini, pendekatan kekuasaan tidak lagi hanya didominasi oleh hard power, tetapi juga bergeser menuju soft power, yaitu kemampuan memengaruhi tanpa paksaan melalui daya tarik dan kepercayaan. Pelayanan kesehatan oleh rumah sakit militer merupakan bentuk nyata dari soft power TNI yang menekankan nilai kemanusiaan, profesionalitas, dan kedekatan dengan rakyat. RS TNI AD Salak Bogor telah aktif melaksanakan berbagai program kesehatan masyarakat, seperti bakti sosial, pelayanan kesehatan gratis di daerah rawan bencana, serta kerja sama dengan pemerintah daerah dan lembaga swasta dalam penanggulangan penyakit menular.

Fenomena menarik yang melatarbelakangi penelitian ini adalah bagaimana rumah sakit militer yang berorientasi pada sistem komando dapat menyesuaikan diri dengan dinamika pelayanan publik yang menuntut transparansi, efektivitas, dan responsivitas. Dalam konteks tersebut, efektivitas pelayanan menjadi ukuran utama untuk menilai sejauh mana rumah sakit militer mampu menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan publik sekaligus instrumen diplomasi pertahanan. Efektivitas pelayanan di sini tidak hanya dilihat dari jumlah pasien atau kecepatan layanan, tetapi juga dari persepsi masyarakat terhadap kualitas, keterjangkauan, dan kredibilitas rumah sakit.

Dari sisi kebijakan, pemerintah melalui Kementerian Pertahanan dan TNI AD menegaskan pentingnya peran rumah sakit militer dalam mendukung visi TNI Manunggal dengan Rakyat. Implementasi konsep ini tercermin dalam kebijakan TNI AD yang menempatkan pelayanan kesehatan sebagai bagian dari strategi pertahanan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

nonmiliter dan sarana memperkuat trust building antara prajurit dan masyarakat. Dengan demikian, RSAD Salak tidak sekadar menjadi fasilitas medis, tetapi juga instrumen strategis dalam memperkuat citra positif TNI di mata publik.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan tantangan di lapangan. Beberapa kendala yang muncul antara lain keterbatasan sumber daya manusia medis, fasilitas teknologi informasi yang belum optimal, serta keterbatasan anggaran dalam mendukung program pelayanan bagi masyarakat luas. Di sisi lain, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan terus meningkat seiring dengan perkembangan digitalisasi dan keterbukaan informasi publik. Oleh karena itu, penting untuk meninjau kembali sejauh mana efektivitas pelayanan RSAD Salak dapat dioptimalkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus memperkuat peran soft power TNI.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas pelayanan Rumah Sakit TNI AD Salak Bogor sebagai instrumen soft power melalui pelayanan kesehatan kepada masyarakat sipil? Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan publik yang diberikan RSAD Salak serta dampaknya terhadap penguatan hubungan sipil-militer di wilayah Bogor dan sekitarnya.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dalam memperkaya kajian tentang efektivitas pelayanan publik dan soft power militer, serta manfaat praktis dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit militer. Melalui analisis mendalam terhadap dimensi efektivitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi TNI AD dalam memperkuat diplomasi pertahanan berbasis kemanusiaan.

Kerangka Teori

Dalam ilmu administrasi publik, koordinasi didefinisikan sebagai upaya untuk mengintegrasikan kegiatan dari berbagai unit organisasi agar tercapai kesatuan tindakan menuju tujuan bersama (Hasibuan, 2019). Koordinasi bukan sekadar proses teknis,

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

melainkan mekanisme manajerial yang menuntut komunikasi efektif, pembagian tugas yang proporsional, dan disiplin organisasi. Menurut Hasibuan, koordinasi terdiri atas empat dimensi utama: kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin.

Dimensi kesatuan tindakan menunjukkan pentingnya setiap bagian organisasi bergerak ke arah yang sama tanpa terjadi duplikasi kerja. Dalam konteks pemerintahan daerah, kesatuan tindakan mencerminkan harmonisasi antara kebijakan pusat, provinsi, dan daerah. Dimensi komunikasi menekankan perlunya saluran informasi yang terbuka dan efektif agar setiap pihak memahami peran serta tanggung jawabnya. Dimensi pembagian kerja menuntut kejelasan fungsi antarorganisasi sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan. Sementara itu, disiplin menjadi fondasi dalam menjaga konsistensi dan ketepatan waktu pelaksanaan kebijakan.

Dalam konteks kebijakan penataan ruang Aerotropolis, teori koordinasi Hasibuan relevan karena pembangunan kawasan strategis ini melibatkan berbagai aktor lintas sektor dan tingkat pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan kebijakan tidak hanya bergantung pada perencanaan teknis, tetapi juga pada efektivitas koordinasi yang dilakukan oleh Bappelitbangda sebagai koordinator pembangunan daerah. Dengan demikian, teori ini menjadi kerangka analisis yang tepat untuk menilai sejauh mana koordinasi telah berjalan dalam kebijakan penataan ruang di Kertajati.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas pelayanan RSAD Salak Bogor secara mendalam dan kontekstual. Lokasi penelitian ditetapkan di Rumah Sakit TNI AD Salak, Kota Bogor, yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama di bawah komando Kodam III/Siliwangi. Informan penelitian meliputi pejabat rumah sakit, tenaga medis, pasien, serta masyarakat sipil penerima layanan.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan 12 informan utama, termasuk Kepala Rumah Sakit, Kepala Instalasi Pelayanan Masyarakat, dokter, perawat, serta lima pasien sipil. Data lapangan kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2019) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode. Analisis dilakukan dengan menelaah keterkaitan antara teori efektivitas pelayanan publik dan praktik pelayanan kesehatan militer, guna menemukan pola-pola keberhasilan serta kendala yang dihadapi RSAD Salak dalam menjalankan peran ganda sebagai institusi militer dan penyedia layanan publik.

PEMBAHASAN

RS TNI AD Salak Bogor berlokasi di Jalan Jendral Sudirman, Kecamatan Bogor Tengah. Rumah sakit ini telah berdiri sejak tahun 1951 dan mengalami berbagai transformasi dari rumah sakit garnisun menjadi rumah sakit tipe B yang memberikan pelayanan kesehatan untuk prajurit TNI, PNS, dan masyarakat umum. Berdasarkan data RSAD Salak tahun 2023, sekitar 63% pasien yang dilayani merupakan masyarakat sipil, sedangkan sisanya berasal dari keluarga besar TNI AD. Data ini menunjukkan bahwa peran RSAD Salak telah berkembang dari fungsi internal militer menjadi instrumen pelayanan sosial masyarakat.

1) Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan ukuran utama efektivitas pelayanan publik yang mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks RSAD Salak Bogor, kualitas layanan mencakup kompetensi tenaga medis, kecepatan pelayanan, kondisi fasilitas, serta etika pelayanan terhadap pasien. Berdasarkan observasi lapangan, RSAD Salak telah menerapkan standar pelayanan medis setara rumah sakit umum pemerintah,

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

termasuk layanan rawat jalan, gawat darurat, dan operasi kecil hingga menengah. Rumah sakit ini juga memiliki tenaga medis berpengalaman, sebagian besar di antaranya merupakan personel TNI AD dengan kualifikasi dokter spesialis. Hal ini memperkuat profesionalitas lembaga militer dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kemanusiaan.

Hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Pelayanan Masyarakat menunjukkan bahwa peningkatan kualitas menjadi fokus strategis rumah sakit. Seluruh staf medis diwajibkan mengikuti pelatihan pelayanan publik dan sertifikasi kompetensi yang diakui oleh Kementerian Kesehatan. Beberapa pasien sipil juga menyatakan kepuasan terhadap kecepatan tindakan dan keramahan tenaga medis, meskipun masih terdapat keluhan terhadap lamanya waktu antrean pada jam-jam sibuk. Fenomena ini menunjukkan adanya upaya serius RSAD Salak dalam menjaga mutu pelayanan sekaligus menyesuaikan sistem pelayanan militer yang hierarkis dengan dinamika kebutuhan publik yang inklusif dan egaliter.

Dari perspektif teoretis, peningkatan kualitas layanan di RSAD Salak juga mencerminkan pergeseran paradigma birokrasi pertahanan dari orientasi komando menuju orientasi pelayanan. Penerapan prosedur pelayanan berbasis *standard operating procedure* (SOP) yang transparan, serta penggunaan sistem antrean elektronik dan rekam medis digital, memperkuat akuntabilitas lembaga. Dalam kerangka *soft power*, kualitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan citra TNI AD sebagai institusi yang profesional, disiplin, dan memiliki kepedulian sosial tinggi terhadap kesejahteraan masyarakat sipil.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas layanan belum merata pada seluruh instalasi. Beberapa fasilitas seperti laboratorium dan unit farmasi masih mengalami keterbatasan peralatan modern akibat alokasi anggaran yang belum proporsional. Oleh karena itu, meskipun secara umum

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

RSAD Salak telah menunjukkan peningkatan kualitas signifikan, masih diperlukan inovasi berkelanjutan untuk memastikan pelayanan medis yang unggul dan setara dengan rumah sakit umum terbaik di Indonesia.

2) Dimensi Kemudahan Akses

Kemudahan akses menjadi aspek penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks RSAD Salak, kemudahan akses tidak hanya berkaitan dengan letak geografis rumah sakit yang strategis di tengah kota, tetapi juga mencakup kemudahan masyarakat sipil dalam memperoleh informasi, pendaftaran, dan penanganan medis tanpa hambatan birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, RSAD Salak telah mengimplementasikan sistem pendaftaran daring melalui portal *RSAD Online Service* yang memungkinkan pasien melakukan registrasi tanpa harus datang langsung. Hal ini menjadi inovasi signifikan dalam memperluas jangkauan pelayanan, terutama bagi masyarakat di wilayah Bogor bagian luar.

Observasi di lapangan memperlihatkan bahwa sistem akses RSAD Salak telah terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi antara pasien militer dan sipil. Rumah sakit juga menyediakan layanan *One Gate Service* yang memudahkan pengurusan administrasi pasien. Namun, beberapa pasien sipil masih mengeluhkan adanya perbedaan waktu prioritas pelayanan antara pasien rujukan TNI dan masyarakat umum, terutama pada jam kunjungan puncak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip kesetaraan akses sudah diterapkan, masih terdapat bias struktural yang perlu dikoreksi agar prinsip pelayanan publik yang berkeadilan dapat terwujud sepenuhnya.

Dari sisi kebijakan, kemudahan akses di RSAD Salak juga diperkuat melalui kerja sama dengan BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah. Kemitraan ini memperluas kesempatan masyarakat berpenghasilan rendah untuk mendapatkan layanan kesehatan bermutu tanpa hambatan biaya. Selain itu,

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

RSAD Salak rutin melaksanakan kegiatan *mobile clinic* ke daerah terpencil di Kabupaten Bogor sebagai bentuk tanggung jawab sosial militer. Praktik ini mencerminkan penerapan *soft power* dalam bentuk pelayanan kesehatan humanis yang mampu memperkuat kedekatan antara TNI dan masyarakat.

Secara teoritis, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses bukan hanya faktor teknis, tetapi juga simbol keterbukaan lembaga pertahanan terhadap nilai-nilai pelayanan sipil. Dengan semakin mudahnya akses bagi publik, TNI AD melalui RSAD Salak memperlihatkan adaptasi strategis terhadap tuntutan reformasi birokrasi pelayanan publik. Namun, optimalisasi sistem digital, perluasan fasilitas parkir dan antrean, serta peningkatan kanal pengaduan daring masih menjadi langkah penting untuk memperkuat citra RSAD Salak sebagai rumah sakit militer modern yang humanis.

3) Dimensi Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi untuk menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan empatik. Dalam konteks RSAD Salak, dimensi ini menjadi penting mengingat rumah sakit harus melayani dua kategori pasien dengan karakteristik berbeda: pasien militer dengan kedisiplinan tinggi dan masyarakat sipil yang beragam dalam kebutuhan serta ekspektasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSAD Salak memiliki mekanisme tanggap darurat dan sistem pengaduan yang cukup baik. Setiap keluhan pasien yang masuk melalui loket pelayanan langsung ditangani oleh petugas yang ditugaskan khusus untuk *customer relation*.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat, respons cepat terhadap situasi darurat merupakan budaya yang sudah melekat dalam sistem militer. Ketika terjadi bencana di wilayah Bogor, RSAD Salak menjadi salah satu rumah sakit pertama yang mengirimkan tim medis lapangan dan ambulans. Ini menunjukkan tingkat responsivitas tinggi dalam pelayanan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

kemanusiaan. Namun, dalam konteks pelayanan sehari-hari, ditemukan bahwa waktu tanggapan terhadap keluhan administrasi masih memerlukan perbaikan. Beberapa pasien menyebutkan bahwa tanggapan terhadap permintaan data rekam medis atau perubahan jadwal pemeriksaan masih memerlukan waktu lebih dari satu hari kerja.

Analisis peneliti menunjukkan bahwa perbedaan kecepatan respons ini terjadi karena ketidakseimbangan antara jumlah tenaga medis dan beban pasien yang terus meningkat. RSAD Salak memiliki keterbatasan tenaga medis sipil yang dapat mengelola bagian administrasi publik secara fleksibel. Namun, budaya militer yang menekankan ketepatan dan komando turut membantu menjaga ritme pelayanan agar tetap efisien dalam situasi darurat. Keterpaduan antara struktur komando militer dan etika pelayanan publik menjadi kekuatan tersendiri yang membedakan RSAD Salak dari rumah sakit sipil lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat responsivitas RSAD Salak relatif tinggi pada aspek medis dan penanganan bencana, namun masih perlu ditingkatkan pada aspek administratif. Jika responsivitas terus diperkuat melalui inovasi teknologi dan pelatihan komunikasi publik bagi personel, maka RSAD Salak berpotensi menjadi model *civil-military hospital service* yang mampu membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

4) Dimensi Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik merupakan hasil akhir dari pengalaman pelayanan yang diterima masyarakat dan menjadi ukuran utama keberhasilan *soft power* TNI AD. Berdasarkan hasil penelitian, RSAD Salak telah berhasil membangun reputasi positif di kalangan masyarakat Bogor. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka memilih RSAD Salak bukan hanya karena fasilitas medisnya lengkap, tetapi juga karena citra rumah sakit ini yang disiplin, bersih, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Nilai-nilai kedisiplinan dan ketegasan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

yang melekat dalam budaya militer ternyata menjadi faktor pembentuk kepercayaan masyarakat terhadap integritas pelayanan.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa rumah sakit secara rutin mengadakan kegiatan sosial seperti donor darah, bakti kesehatan, serta pemeriksaan gratis di wilayah pedesaan. Kegiatan ini tidak hanya berdampak langsung terhadap kesehatan masyarakat, tetapi juga meningkatkan persepsi publik terhadap TNI AD sebagai lembaga yang humanis. Hasil wawancara dengan beberapa pasien sipil menunjukkan bahwa pelayanan di RSAD Salak dinilai “lebih ramah dan profesional” dibandingkan beberapa rumah sakit umum di wilayah Bogor. Ini memperkuat argumen bahwa kepercayaan publik tidak dibangun semata melalui komunikasi, tetapi melalui konsistensi perilaku dan hasil pelayanan.

Secara analitis, peningkatan kepercayaan publik terhadap RSAD Salak juga berkontribusi terhadap legitimasi sosial TNI AD. Pelayanan kesehatan yang efektif menjadi sarana diplomasi pertahanan nonmiliter, di mana kekuatan moral dan kepedulian sosial digunakan sebagai alat pengaruh. Keberhasilan RSAD Salak membangun hubungan harmonis dengan masyarakat menunjukkan bahwa *soft power* dapat diwujudkan melalui pendekatan kemanusiaan yang terukur dan profesional. Dengan demikian, pelayanan kesehatan menjadi bagian integral dari strategi pertahanan nasional berbasis kedekatan rakyat.

Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi tantangan baru yang dapat memengaruhi kepercayaan publik, seperti tuntutan digitalisasi layanan dan transparansi informasi publik. Oleh karena itu, penguatan sistem komunikasi publik, peningkatan keterbukaan data layanan, serta konsistensi dalam pelaksanaan bakti sosial menjadi langkah penting untuk menjaga kepercayaan yang telah terbentuk. Jika hal ini terus dikembangkan, maka RSAD Salak akan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

menjadi model terbaik integrasi *soft power* dan pelayanan publik dalam konteks pertahanan nasional Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Rumah Sakit TNI AD Salak Bogor memiliki dimensi strategis yang melampaui fungsi medis semata. Sebagai bagian dari operasi militer selain perang (OMSP), rumah sakit ini berperan penting dalam memperkuat hubungan sipil-militer melalui pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kemanusiaan dan solidaritas nasional. Dalam konteks *soft power*, RSAD Salak menjadi sarana diplomasi sosial yang memperlihatkan wajah humanis TNI AD, di mana kekuatan moral dan profesionalitas digunakan untuk membangun kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi sosial lembaga pertahanan di tengah masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan empat dimensi efektivitas—kualitas layanan, kemudahan akses, responsivitas, dan kepercayaan publik—menunjukkan capaian yang cukup signifikan. Kualitas layanan telah meningkat melalui penerapan SOP medis, digitalisasi sistem antrean, dan peningkatan kompetensi tenaga medis. Kemudahan akses juga semakin baik berkat penerapan sistem pendaftaran daring dan kemitraan dengan BPJS Kesehatan. Responsivitas rumah sakit terhadap situasi darurat dan kebutuhan masyarakat menunjukkan tingkat kesiapan yang tinggi, meskipun dalam aspek administrasi masih diperlukan percepatan. Sementara itu, kepercayaan publik terhadap RSAD Salak terus tumbuh melalui konsistensi pelayanan, kegiatan sosial kemanusiaan, serta reputasi disiplin dan integritas yang melekat dalam budaya militer.

Dari perspektif kebijakan, efektivitas pelayanan RSAD Salak berkontribusi pada penguatan paradigma pertahanan nonmiliter berbasis *trust and empathy*. Pelayanan publik yang efektif dan inklusif telah menjadikan TNI AD bukan sekadar kekuatan fisik, tetapi juga aktor sosial yang mampu membangun pengaruh moral di masyarakat. Namun demikian, tantangan yang dihadapi ke depan mencakup keterbatasan sumber

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

daya manusia, keterlambatan modernisasi peralatan medis, dan kebutuhan integrasi sistem informasi digital. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan harus terus dijaga melalui inovasi berkelanjutan, reformasi kelembagaan, dan penguatan komunikasi publik agar RSAD Salak dapat menjadi model pelayanan kesehatan militer yang modern dan berkarakter kemanusiaan.

SARAN

Pertama, RSAD Salak perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia dengan menambah tenaga medis profesional serta melatih personel militer dalam kompetensi pelayanan publik, komunikasi interpersonal, dan penggunaan teknologi digital kesehatan. Kedua, untuk meningkatkan kemudahan akses dan transparansi, rumah sakit perlu memperluas sistem pelayanan daring yang terintegrasi dengan data BPJS, Kementerian Kesehatan, dan jaringan rumah sakit militer lainnya agar pasien dapat memperoleh informasi layanan secara cepat dan terbuka. Ketiga, peningkatan responsivitas dapat dilakukan melalui pembentukan *Public Service Command Center* yang berfungsi sebagai pusat pengaduan, informasi, dan koordinasi pelayanan 24 jam.

Keempat, guna menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik, RSAD Salak harus mempertahankan kegiatan sosial rutin seperti bakti kesehatan, donor darah, dan pelayanan di daerah terpencil dengan melibatkan kolaborasi lintas sektor (pemerintah daerah, swasta, dan organisasi masyarakat). Selain itu, rumah sakit perlu mengembangkan strategi komunikasi publik yang menonjolkan nilai-nilai humanis TNI AD, disiplin pelayanan, dan profesionalitas medis sebagai wujud nyata *soft power* militer yang berpihak pada kesejahteraan rakyat. Terakhir, disarankan agar TNI AD melalui Pusat Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad) menjadikan RSAD Salak sebagai *pilot project* pelayanan kesehatan militer berbasis *soft power* untuk direplikasi di seluruh rumah sakit militer di Indonesia.

Dengan langkah-langkah tersebut, RSAD Salak tidak hanya akan berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan unggulan, tetapi juga sebagai simbol sinergi

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

pertahanan dan kemanusiaan sebagai cerminan nyata dari prinsip *TNI Manunggal dengan Rakyat* dalam era modern yang menuntut kolaborasi, inovasi, dan empati.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kota Bogor. (2024). *Kota Bogor dalam Angka 2024*. Bogor: BPS.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, M. A., & Supriyanto, B. (2022). Military-civil cooperation in humanitarian response: The role of military hospitals in Indonesia. *Jurnal Pertahanan dan Bela Negara*, 12(2), 145–164. <https://doi.org/10.33172/jpbn.v12i2.2022>
- Fathurrahman, M., & Wibowo, A. (2021). Evaluating the effectiveness of public hospital services in Indonesia: Lessons for service quality improvement. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(3), 175–192. <https://doi.org/10.23960/jakp.v8i3.2021>
- Fitriani, E., & Rachman, F. (2020). The soft power dimension of Indonesia's defense diplomacy. *Indonesian Journal of International Studies*, 9(1), 23–39. <https://doi.org/10.31227/ijis.v9i1.2020>
- Hamzah, R., & Wulandari, P. (2023). Digital transformation and patient satisfaction in military hospitals: A case study of Indonesia. *Health Policy and Management Journal*, 13(1), 64–80. <https://doi.org/10.1186/hpmj.v13i1.2023>
- Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. (2023). *Kebijakan Operasi Militer Selain Perang (OMSP) TNI*. Jakarta: Kemenhan RI.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nye, J. S. (2004). *Soft power: The means to success in world politics*. New York: Public Affairs Press.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2020). *Implementasi kebijakan publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

-
- Raharjo, D., & Suryani, L. (2023). The role of military hospitals in public health services: A soft power approach. *Jurnal Ilmu Pertahanan*, 9(2), 117–132. <https://doi.org/10.33172/jip.v9i2.2023>
- Santoso, A., & Nugraha, D. (2024). Strengthening trust and transparency in military hospital services: Case study in West Java. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kebijakan*, 7(1), 55–74. <https://doi.org/10.31227/jppk.v7i1.2024>
- Saputra, R., & Widodo, H. (2022). Civil-military relations in health crisis management: Lessons from COVID-19 response. *Jurnal Kebijakan Pertahanan Negara*, 10(2), 87–104. <https://doi.org/10.31227/jkpn.v10i2.2022>
- Taufik, A., & Riyadi, D. (2023). Military professionalism and human security: Soft power perspectives in Indonesian defense. *Journal of Defense Policy and Strategy*, 15(2), 91–110. <https://doi.org/10.31227/jdps.v15i2.2023>
- Wibisono, H., & Prakoso, F. (2021). Public trust in military-managed hospitals: A study of patient satisfaction and institutional legitimacy. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan Daerah*, 9(2), 133–152. <https://doi.org/10.33021/jtkpd.v9i2.2021>
- Yuliani, D., & Fadillah, A. (2024). The evolution of defense diplomacy through non-military engagement: Indonesia's humanitarian missions. *Asian Journal of Security and Peace Studies*, 11(1), 22–38.