

Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato

Rusni Djafar dan Umar Sune

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pohuwato
Jl. Trans Sulawesi No 147 Kab. Pohuwato, Gorontalo
E-mail : umaralmarisi@gmail.com

Received: 04 Januari 2022; Revised: 30 Januari 2022; Accepted: 15 Februari 2022; Published: Februari 2022; Available online: Februari 2022

Abstract

The responsiveness of BPJS Patient Services at the Pohuwato District General Hospital is based on six indicators according to Zeithaml as follows: This responsiveness indicator includes attitudes and good communication from officers (doctors or nurses) of the Pohuwato District General Hospital to patients. Good attitude and communication from doctors or nurses at the Pohuwato District General Hospital is good, this is shown by a friendly, polite, and empathetic attitude shown by doctors and nurses to patients. This service accuracy indicator relates to the alertness and sincerity in answering patient questions and fulfilling patient requests at the Pohuwato District General Hospital which includes the readiness of doctors or nurses to answer questions and fulfill patient requests, the sincerity of doctors or nurses in answering questions and fulfilling patient requests is classified as good. This can be seen in the results of the interview, namely the existence of patients who feel comfortable being cared for because the services provided are swift and sincere..

Keyword: Responsiveness, Public Policy, Pohuwato.

Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Selanjutnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang kompleks mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem pelayanan reward dalam birokrasi di Indonesia, dan lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi,

serta kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan (Kumorotomo dan Purwanto, 2005: 87).

Menurut Dwiyanto (Dalam Kumorotomo dan Purwanto, 2005: 88) ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sebuah konsep seperti Good Governance yang dipercaya mampu untuk menjawab dan mengatasi permasalahan tersebut.

Kemudian, terdapat kecenderungan di berbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diidentifikasi; seperti pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa

kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak rumah sakit dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi pasien.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) yang merupakan badan usaha milik Negara yang di tugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Penerima pensiunan dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarga dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Pelayanan publik khususnya bidang kesehatan terutama BPJS memiliki porsi tersendiri dalam bentuk pelayanannya yang kini mengalami siklus naik turun. Karena sebagian diantaranya penyelenggara pelayanan membandingkan penerima pelayanan yang akan dilayani. Kurangnya perhatian terhadap masalah pelayanan khususnya rawat inap di Rumah Sakit memberikan

dampak terhadap pasien itu sendiri karena penyelenggara pelayanan hanya memberikan sebagian kecil dari bentuk pelayanannya yang kurang memadai. Hal ini pula dapat mengakibatkan pasien akan mengeluh terhadap pelayanan tersebut sehingga adakalanya hal ini perlu diteliti sebagaimana mestinya dan dapat dipertimbangkan dengan mengikuti berbagai cara yang dapat ditempuh agar memberikan kesan yang baik terhadap pasien. Bukankah pelayanan yang baik akan berdampak baik terhadap pasien dan penyelenggara pelayanan.

Pelayanan Kesehatan BPJS masih banyak dikeluhkan masyarakat, padahal usia BPJS Kesehatan sudah 3 tahun. Keluhan Pelayanan itu pada pelayanan tingkat pertama di Puskesmas maupun klinik sampai ke system rujukan ke rumah sakit. BPJS kesehatan mulai bermasalah dari akurasi pendataan penerima bantuan iuran untuk warga miskin.”

Dengan adanya keluhan pasien tentang lamanya waktu pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, serta sarana dan prasarana yang tidak memadai menandakan kurangnya responsivitas atau daya tanggap dari penyedia layanan. Melihat masalah yang

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005 : 180-181).

Agus Dwiyanto (2006 : 148) mendefinisikan responsivitas sebagai berikut: Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Responsivitas sebagai salah satu indicator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenai teori

pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Yogi Suprayogi Sugiandi, 2011 : 124).

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005 : 177) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuruman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 145). Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia

layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya unrtuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah unrukembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

b. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan dalam sebuah individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, bertujuan untuk memelihara atau menjaga kesehatan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan juga menyembuhkan penyakit, serta mengembalikan kesehatan sebuah individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Terdapat beberapa pengertian tentang pelayanan kesehatan yang lain juga, seperti sebuah konsep sebagai pedoman yang digunakan dalam melayani masyarakat demi terciptanya lingkungan masyarakat yang sehat sejahtera.

Pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat

jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajaran, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu (Azwar, 1999).

Pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang ditujukan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan/ masyarakat yang optimal/ setinggi-tingginya (Pusdokkes Polri, 2006)

Menurut Benyamin Lumenta, pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit, semua upaya dan kegiatan peningkatan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan oleh suatu lembaga yang ditunjukkan oleh masyarakat Sedangkan Menurut Dubois & Miley (2005 : 317) sistem pelayanan kesehatan merupakan jaringan pelayanan interdisipliner, komprehensif, dan kompleks, terdiri dari aktivitas diagnosis, treatmen, rehabilitasi, pemeliharaan kesehatan dan pencegahan untuk masyarakat pada seluruh kelompok umur dan dalam berbagai keadaan.

Menurut Levey dan Loomba (1973) pun berbeda mengenai Pengertian pelayanan kesehatan, “upaya yang diselenggarakan sendiri/bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.”

Menurut Depkes RI (2009) pun mengungkapkan pendapatnya seputar pengertian pelayanan kesehatan, yaitu “setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.”

Metode Penelitian

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Observasi yaitu penulis melakukan kegiatan terhadap proses pelayanan kesehatan secara langsung dengan cara nonpartisipasi artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Wawancara mendalam yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dan tatap muka langsung dengan beberapa informan seperti stakeholder yang dianggap mengetahui banyak mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data. Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis, telah diperoleh berbagai tanggapan maupun pendapat baik oleh pasien pengguna kartu BPJS maupun perawat serta pegawai pada bagian penanganan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato, bahwa dalam hal ini . Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan menunjukkan bahwa petugas baik dokter, perawat maupun pelanan pada bagian BPJS menunjukkan bahwa senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, sikap yang ramah dan tutur kata yang

sopan dan komunikasi yang baik kepada pasien BPJS.

Sikap dari setiap unsur pada bagian pelayanan baik dokter dan perawat Rumah sakit umum daerah Kabupaten Pohuwato sudah bersikap baik dan komunikasi mereka sekalipun kepada pasien terkesan sudah baik, khususnya pasien BPJS rawat inap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan merespon dari semua unsur yang terkait dalam penanganan pasien pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato sudah baik.

Indikator ini merupakan kesiapan dari petugas rumah sakit dalam melayani pasien. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat di lihat dari kesiapannya. Kesiapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani pasien yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada pasien bertanya.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan amanah dari visi misi Rumah Sakit maka diharapkan penanganan terhadap pasien selalu menjadi dambaan setiap pasien yang datang berobat, maka perlu dilakukan sinergitas diantara unsur

yang berkepentingan dalam hal ini adalah perawat serta pegawai yang telah di tugaskan pada bagian tersebut. Diharapkan pula agar pelayanan kepada pasien BPJS sama perlakuannya dengan pasien lainnya sehingga tidak terkesan asal-asalan atau berbelit-belit. Fungsi rumah sakit adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang menderita sakit sampai mereka sehat kembali.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas sudah dapat memberikan pelayanan dengan cepat sehingga pasien bersama keluarga merasa puas dengan segiapan petugas dalam menangani pasien dengan cepat di rumah sakit Umum Daerah kabupaten Pohuwato.

Pelayanan yang diberikan oleh Petugas / aparatur dengan cermat ssesuai penelitian yang dilakukan telah memenuhi harapan dari pasien yang ditangani oleh petugas pelayanan kepada pasien BPJS yang diperoleh dari hasil wawancara dari beberapa informan baik petugas BPJS, perawat maupun dokter yang selama ini memberikan layanan kepada pasien selama ini, dari penjelasan yang diperoleh dari informan-informan di atas, menunjukkan bahwa pelayanan secara cermat yang di lakukan selama ini telah memenuhi harapan pasien yang di

berikan tindakan kesehatan secara keseluruhan telah memenuhi harapan maupun pelayanan yang secara cermat sudah baik dirasakan oleh para pasien tersebut.

Dalam rangka menciptakan rasa aman kepada pasien yang ditangani oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato kedepan yang menjadi harapan pasien agar kiranya dapat di pertahankan kondisi jika perlu ditingkatkan karena selama ini pelayanan sudah dirasakan para pasien selama ini.

Berdasarkan hasil penelusuran dalam penelitian tentang pelayanan dengan tepat waktu yang ditemukan bahwa untuk indikator pelayanan sesuai tepat waktu dapat digambarkan bahwa pernyataan dari informan penelitian dalam hal ini perawat, dokter serta petugas BPJS terhadap pasien yang dilayani di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato telah memenuhi harapan pasien dimana pemberian layanan kepada pasien dilakukan secara tepat waktu misalnya dalam hal pemberian obat, tindakan pergantian air infus serta tindakan pemeriksaan oleh dokter dilakukan berdasarkan ketentuan waktu yang sudah disepakati oleh

seluruh komponen yang ada di rumah sakit.

Dengan demikian untuk indikator pelayanan tepat waktu telah memenuhi harapan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Pohuwato, sehingga pasien berkesan baik terhadap pelayanan yang dilakukan di rumah sakit tersebut.

Sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit antara lain :

- Waktu tunggu pelayanan obat jadi: ≤ 30 menit
- Waktu tunggu pelayanan obat racik: ≤ 60 menit
- Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap: ≤ 15 menit
- Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien: ≤ 2 jam
- Waktu visite dokter spesialis yaitu antara jam 08.00 -14.00

Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan, pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan, dengan standar ≥ 90 %. Dan sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien $\geq 2\%$.

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, Hasil penelitian tentang respon terhadap keluhan pasien telah dapat diperoleh peneliti bahwa respon pegawai terhadap keluhan pasien tergolong masih rendah, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan menanggapi keluhan dari pihak rumah sakit umum daerah Kabupaten Pohuwato masih kurang karena terlihat adanya pasien BPJS kelas 1 yang dirawat di kelas 2 karena fasilitas kelas 1 sudah penuh. Dan pasien tersebut tidak mendapatkan fasilitas yang sesuai. Seperti kebersihan kamar mandi masih sering ditemukan kurang bersih dan itu berulang-ulang ditemukan oleh pasien walaupun sudah di sampaikan kepada perawat namun respon mereka kurang baik.

Berdasarkan keluhan yang di rasakan oleh pasien BPJS seperti kebersihan kamar mandi dan fasilitas yang tidak memadai akan diusahakan oleh pihak rumah sakit untuk membenahi.

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa indikator kemampuan merespon keluhan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato masih relatif kurang baik. Hal

ini terlihat pada kondisi kebersihan kamar mandi yang kurang terawat serta fasilitas yang kurang memadai.

Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan mengenai Responsivitas Pelayanan Pasien BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato berdasarkan enam indikator menurut Zeithaml sebagai berikut:

Indikator kemampuan merespon ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas (dokter atau perawat) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato kepada pasien. Sikap dan komunikasi yang baik dari dokter atau perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato sudah baik hal ini di tunjukkan dengan sikap ramah, sopan, serta rasa empati yang di tunjukkan oleh dokter dan perawat kepada pasien.

Indikator Ketepatan Melayani ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan pasien dan memenuhi permintaan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato yang meliputi kesigapan dokter atau perawat menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pasien, ketulusan dokter atau perawat dalam menjawab

pertanyaan dan memenuhi permintaan pasien sudah tergolong baik hal ini terlihat pada hasil wawancara yaitu adanya pasien yang merasa nyaman di rawat karena pelayanan yang diberikan sudah sigap dan tulus.

Indikator Ketepatan Melayani ini mencakup tidak adanya kesalahan yang dilakukan oleh dokter atau perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato dalam pelayanan dan biaya yang diberikan sesuai dengan yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan oleh dokter atau perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato perihal ketepatan melayani, kesesuaian prosedur, ketepatan biaya, kesesuaian obat yang di berikan kepada pasien sudah dinilai baik karena dokter dan perawat sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada dan adanya pasien yang merasa nyaman dirawat. Namun yang perlu di perhatikan oleh pihak rumah sakit yaitu ketersediaan obat, agar pasien tidak mengeluarkan biaya tambahan jika obat tidak tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato ini.

Indikator Kecermatan Melayani ini berkaitan dengan kesungguhan dan kefokuskan dokter atau perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato dalam melayani pasien yang

meliputi kefokuskan, kesungguhan, dan ketelitian dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti kecermatan melayani yang di lakukan oleh dokter dan perawat sudah termasuk baik hal ini terlihat pada ketelitian dokter atau perawat mendiagnosa penyakit pasien.

Pada indikator ketepatan waktu mencakup waktu yang tepat, sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan. Ketepatan waktu yang di maksud yaitu, kedispilinan dokter atau perawat, waktu istirahat yang di berikan, waktu pemberiaan obat, waktu pemberiaan makanan, waktu cek-up atau control kondisi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukn oleh peneliti, ketepatan waktu melayani Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato sudah baik. Namun yang perlu di perhatikan yaitu jam besuk agar tidak mengganggu waktu istirahat pasien lainnya.

Untuk indikator ini merespon keluhan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato seperti menyediakan kotak saran sebagai akses untuk pasien memberikan pendapat maupun keluhan penanganan keluhan kebersihan, fasilitas, dan keluhan keamanan. Berdasarkan hasil penelitian

Noor, Juliansyah. 2011, "Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah" Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP

Nurmandi, Achmad. 2010 "Manajemen Pelayanan Publik" Yogyakarta: PT Sinergi Visi utama

Pasolong, Harbani. 2012 "Metode Penelitian Administrasi Publik" Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013, "Metode Penelitian Administrasi", Bandung : Cv Alfabeta

Suprayogi Sugandi, Yogi. 2011, "Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia", Bandung: Graha Ilmu

Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2005. "Manajemen Publik". Jakarta; Grasindo

Widodo, Joko. 2007. "Analisis Kebijakan Publik". Malang ; Bayu Media

Wiryanto. 2004. "Pengantar Ilmu Komunikasi". Jakarta; Grasindo