



Responsivitas Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton

Anna Maria Daud

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

Email : anna.maria@tritunas.ac.id

Andi Mu'tiah Sari

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

Email : ams@tritunas.ac.id

Korespondensi penulis : anna.maria@tritunas.ac.id

ABSTRACT. *The objectives of this study were out find responsiveness public at the regional hospital Pasar Wajo Buton regency. This study uses a type qualitative descriptive with as many as 8 informant taken by purposively. Data collection techniques use observation, interviews, and documentation. Data analysis is carried out systematically, namely data reduction, data presentation, verification, and conclusions. The results of the study indicate that responsiveness is in service at the regional general hospital Pasar Wajo Buton regency consists of (3) three: (1) the ability to respond to the behavior and good respons. This is seen from modestly, friendliness, justice shown in serving; (2) the speed of service which is based on service time every day and the agility of the officer has not run smoothly in accordance with the stipulated conditions. This is because at the time of service there are still officer who are slow to handle; (3) the accuracy of service is based on service procedures and the accuracy of the officers is good. This can be seen from the accuracy of the officer and there no mistake in the service in other words the officer provides services according to the wishes and services carried out in accordance with established procedurs.*

Keywords: *Responsiveness, Public Service*

ABSTRAK. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui responsivitas dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 8 orang yang diambil secara purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara sistematis yakni reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan di Rumah sakit umum daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton terdiri dari 3 (tiga) hal, yaitu: (1) Kemampuan merespon yang didasarkan pada perilaku dan tanggapan yang baik. Hal ini dilihat dari kesopanan, keramahan keadilan yang ditunjukkan dalam melayani; (2) Kecepatan melayani yang didasarkan pada waktu pelayanan setiap hari dan kelincahan petugas belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan pada waktu pelayanan masih ada petugas yang lambat dalam menangani pasien, (3) Ketepatan melayani didasarkan pada prosedur pelayanan dan kecermatan petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kefokusn petugas dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan dengan kata lain petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik

LATAR BELAKANG

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 perlu adanya suatu pelayanan.

Responsivitas atau daya tanggap yang lemah oleh petugas pelayanan atau pihak rumah sakit dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang dalam menangani permasalahan kebutuhan dan keluhan pasien ditandai dengan semakin meningkatnya keluhan pasien baik tentang lamanya suatu pelayanan dan adanya ketidakpuasan penerima pelayanan, serta sarana atau fasilitas. Rumah sakit dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi pasien namun sebaliknya responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya kesenjangan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat.

RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton sebagai satu-satunya rumah sakit umum milik Pemerintah Kabupaten Buton diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan fungsinya sebagai rumah sakit rujukan bagi masyarakat Pasar Wajo Kabupaten Buton. Berdasarkan informasi awal dari beberapa pasien yang pernah dirawat di RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton, menyatakan bahwa "pelayanan kesehatan baik pelayanan petugas medis dan prosedur dalam mendapatkan pelayanan belum maksimal sehingga pasien merasa tidak diperhatikan dan hak mereka sebagai pasien terabaikan untuk mendapatkan pelayanan yang profesional". Hal ini terlihat dari keluhan pasien bahwa pemeriksaan dan pemberian obat pada pasien kadang terlambat. Obat harus diambil dari apotik sesuai resep yang diberikan dokter, kemudian diberikan ke perawat, nanti perawat yang memberikan obat pada pasien baik dalam bentuk injeksi(suntikan) maupun lewat selang infus. Prosedur ini yang dapat menyebabkan pasien terlambat ditangani misalnya waktu pemeriksaan yang tidak tepat karena banyaknya jumlah pasien yang harus dilayani dokter serta pengambilan obat harus antri sehingga waktu tunggu menjadi lama.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi, Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila suatu individu bertindak sendiri.

Sedangkan Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan”.

Menurut Dwiyanto (2006:148), 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.

Sedangkan menurut Zeithmal, Parasuraman & Berry, responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (dalam Agus Dwiyanto, 2006).

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 mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberi layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Dalam UUD nomor 25 tahun 2009 bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Arif, 2010:3).

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.

- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara.
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan (Ahmad, 2013: 30-31).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan adalah penekanan pada observasi dan wawancara sebagai tandangnya adalah representasi keadaan secara sudut pandang ilmiah. Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran, secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis, tipe deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang terjadi. Target peneliti yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah betul-betul orang yang terlibat dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton. Dalam hal ini informan yang dimaksud adalah kepala rumah sakit, dokter, perawat dan pasien. Variable dalam penelitian ini ada dua macam yaitu variabel responsivitas dan variabel pelayanan publik. Variabel responsivitas mencakup aspek kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, variabel pelayanan public yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan publik Di RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, tes, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang berkaitan dengan Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

1. Kemampuan merespon

Indikator ini meliputi perilaku dan tanggapan yang baik oleh petugas RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton Selayar Ketika ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, Perilaku yang baik dari petugas RSUD Pasar Wajo ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan,

perilaku yang dimaksud disini seperti, kesopanan, keramahan, dan keadilan petugas Rumah Sakit kepada pasien.

Selain sikap, tanggapan juga dibutuhkan dalam indikator ini ketika semua keluhan pasien direspon oleh petugas RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton harus menyediakan akses kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya agar mendapatkan solusi yang baik.

Sikap yang baik, kesopanan, keramahan, dan keadilan sudah ditunjukkan oleh dokter dan perawat saat ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Pasien sependapat dengan hal tersebut, bahwa Dokter dan Perawat Rumah sakit ini berperilaku baik saat memeriksa juga pasien.

Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan bahwa perilaku petugas Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton menunjukkan perilaku yang baik dan tanggapan yang baik dalam menangani keluhan pasien, terlihat dari adanya pasien yang dilayani oleh dokter dan perawat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa berkaitan perilaku dan tanggapan keluhan sudah diberikan oleh pihak Rumah Sakit kepada pasien dengan hasil wawancara yang dilakukan, pasien merasa nyaman atas pelayanan yang telah didapatkan.

2. Kecepatan melayani

Indikator ini mencakup kelincahan petugas RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton dalam melakukan pelayanan dengan cepat, waktu yang cepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada pasien dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kejelasan pelayanan pada pasien.

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan yang ada pada RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton, hampir semua pendapat pasien senada bahwa kecepatan dokter dan perawat Rumah Sakit ini belum bisa dikatakan memberikan pelayanan dengan cepat, usaha yang dilakukan oleh pihak rumah sakit belum maksimal, adanya kendala seperti jumlah petugas, sarana dan prasarana dan keberadaan dokter dan perawat ketika hari libur dan kelambatan membantu pasien yang membutuhkan bantuan menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah sakit ini memang masih tergolong lambat dalam melayani dan menanggapi pasien yang membutuhkan bantuan

3. Ketepatan melayani

Petugas RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan dengan kata lain petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak ada yang dirugikan atas pelayanan yang didapatkannya.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa lebih dari separuh responden merasa puas terhadap pelayanan pasien, namun masih terdapat beberapa pasien yang belum puas dengan pelayanan yang didapatkannya. Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang relatif sifatnya, seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan, segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Pasien secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa, termasuk didalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan.

Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan bahwa perilaku petugas Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton menunjukkan perilaku yang baik dan tanggapan yang baik dalam menangani keluhan pasien, terlihat dari adanya pasien yang dilayani oleh dokter dan perawat.

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan yang ada pada RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton, hampir semua pendapat pasien senada bahwa kecepatan dokter dan perawat Rumah Sakit ini belum bisa dikatakan memberikan pelayanan dengan cepat, usaha yang dilakukan oleh pihak rumah sakit belum maksimal, adanya kendala seperti jumlah petugas, sarana dan prasarana dan keberadaan dokter dan perawat ketika hari libur dan kelambatan membantu pasien yang membutuhkan bantuan menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah sakit ini memang masih tergolong lambat dalam melayani dan menanggapi pasien yang membutuhkan bantuan.

Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton sudah memberikan pelayanan dengan tepat, terlihat dari adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang ada sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan tidak adanya pasien yang mengeluh terkait pelayanan di RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton. Namun perlu diperhatikan lagi ketersediaan obat. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk membentuk masyarakat dalam mengurus atau menyiapkan yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan pemberian pelayanan di Rumah Sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton, yaitu Kemampuan merespon mencakup perilaku dan tanggapan yang baik dari petugas (dokter atau perawat) Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Wajo Kabupaten Buton kepada pasien. Adanya kendala seperti jumlah petugas, sarana dan prasarana dan keberadaan dokter dan perawat ketika hari libur dan kelambatan membantu pasien yang membutuhkan bantuan menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah sakit ini memang masih tergolong lambat dalam melayani dan menanggapi pasien yang membutuhkan bantuan, dokter dan perawat Rumah Sakit ini belum bias dikatakan memberikan pelayanan dengan cepat, usaha yang dilakukan oleh pihak rumah sakit belum maksimal. Petugas RSUD Pasar Wajo Kabupaten Buton melakukan pelayanan dengan tepat karena tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan dengan kata lain petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak ada yang dirugikan atas pelayanan yang didapatkannya. Terlihat dari adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang ada sehingga mudah dipahami.

DARTAR PUSTAKA

- Abdi, 2016. Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara, Makassar: Edukasi Mitra Grafika
- Ahmad, Badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Andi Offset
- Budiman, 2012. Pelayanan Prima pada Dunia kesehatan. Bandung: Remaja Karya
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2001. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menpan nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Margon, 2009. Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Bandung: mandar maju
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. Reformasi Birokrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2012. Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta: Bandung

Tangklisan, Hassel Nogi S, 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo

Widodo, Joko. 2007. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media

UU No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit