

Penilaian Responsivitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan

Andi Mu'tiah Sari

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional, Indonesia

ams@tritunas.ac.id

Alamat: Jln. Tamangapa Raya No.168 Kel. Bangkala, Kec. Manggala, Kota Makassar

Korespondensi penulis: ams@tritunas.ac.id

Abstract. *The objectives of this study were out find responsiveness patient at the regional hospital Pratama of Pangkep island 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 Pratama Pangkep Island 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 Patient, Hospital*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui responsivitas dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. 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 K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar 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 kefokuskan 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 Pasien, Rumah Sakit*

1. LATAR BELAKANG

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) dan Rumah sakit telah didirikan oleh pemerintah dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di seluruh Indonesia akan pelayanan kesehatan. Usaha pemerintah untuk mendorong masyarakat menjadi sehat dalam bentuk pelayanan publik adalah pelayanan Rumah sakit. Jumlah pasien yang berobat bukan ukuran keberhasilannya, melainkan terletak pada rasa keinginan sehat yang tumbuh di masyarakat sekitarnya. Bentuk ukuran tersebut untuk mengetahui sejauh mana pemerintah berhasil melaksanakan pelayanan pasien dibidang kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan kesehatan yang berwenang dalam memberikan pelayanan

kesehatan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Permenkes Nomor 30 tahun 2019).

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..

Berdasarkan informasi awal dari beberapa pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 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.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa Responsivitas atau daya tanggap pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan Rumah Sakit belum maksimal dan profesional kepada pasien. Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan kesehatan maka penting untuk mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pasien sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini membahas mengenai “Penilaian Responsivitas Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.”

2. KAJIAN TEORITIS

Rumah sakit merupakan suatu instalasi dari pelayanan kesehatan yang kompleks, karena terdapatnya suatu pelayanan yang padat karya, padat modal, padat masalah, dan juga rumah sakit merupakan suatu wadah pelaksanaan pendidikan dan penelitian. Oleh karena itu rumah sakit harus mampu menjalankan fungsinya dengan memiliki tenaga kesehatan yang profesional baik di bidang medis maupun administrasi kesehatannya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu mutu layanan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen maupun keakuratan penyajiannya guna dapat mencukupi asa dan kebahagiaan konsumen tersebut, dikatakan mutu layanan adalah pemuasan kubutuhan serta asa konsumen dean keakuratan penyajian guna menyamai asa konsumen (Sundari, 2022).

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. (Dwiyanto, 2006:148)

Responsivitas pelayanan pasien sangat diperlukan, Karena sebagai bukti kemampuan organisasi untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efesiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan pasien apabila kebutuhan pasien tadi didefenisikan oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan pasien(Widodo, 2007:272).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu metode penelitian yangn digunakan adalah penekanan pada observasi dan wawancara sebagai tandingnya adalah respresentasi keadaan secara sudut pandang ilmiah. Triangulasi (gabungan) merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitan kualitatif lebih menekankan makna dari suatu gagasan yang umum

Target peneliti yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah betul-betul orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dalam hal ini informan yang dimaksud adalah sebagai berikut: Kepala RSUD 1 orang, Dokter 1 orang, Perawat 2 orang, Pasien 4 orang.

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Pratama, Jl. Batara, Kec. Labakkang, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari 08 November-Januari 2023.

Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sampel. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan melakukan uji triangulasi. Observasi /Pengamatan yaitu dengan melakukan pengamatan dilokasi penelitian. Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang responsivitas dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Observasi dilaksanakan dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Serta Wawancara yang digunakan peneliti ialah wawancara bebas terpimpin, artinya peneliti mengadakan pertemuan langsung dan wawancara bebas artinya peneliti bebas mengajukan pertanyaan kepada informan sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Responsivitas Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkep Dan Kepulauan Sulawesi Selatan

a. Kemampuan merespon

Indikator ini meliputi perilaku dan tanggapan yang baik oleh petugas Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Ketika ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, Perilaku yang baik dari petugas RSUD Pratama ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, perilaku yang dimaksud disini seperti, kesopanan, keramahan, dan keadilan petugas Rumah Sakit kepada pasien.

Dari hasil wawancara dengan salah satu dokter berinisial FD, yang mengatakan bahwa: *“kami selaku dokter dan perawat di Rumah sakit ini selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, sebelum melakukan pemeriksaan, kami terlebih dahulu menanyakan keluhan atas penyakit yang diderita pasien”*. Petikan wawancara dengan salah satu keluarga pasien berinisial DW di ruangan Perawatan Jeruk, mengatakan bahwa: *“Dokter dan perawat berperilaku dengan saat baik, mereka ramah dan sopan dalam melayani saya”*. Sedangkan dokter mengatakan *“Dulu Rumah sakit ini menyediakan akses sebagai tempat menampung keluhan pasien yang dirawat (kotak saran), namun beberapa bulan lalu kotak saran itu dihilangkan karena selama inisangat jarang ada pasien*

atau keluarga pasien yang mengeluh dan mengisi kotak saran, kebanyakan pasien lebih sering menyampaikan keluhannya secara langsung”

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

b. Kecepatan melayani

Sesuai dengan indikator kecepatan dalam melayani, berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pihak Rumah Sakit berinisial AD, mengatakan bahwa: *”Kami pihak Rumah Sakit disini selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien yang membutuhkan bantuan, namun terkadang kami mengalami terkendala sarana dan prasarana yang ada pada Rumah sakit ini. Jam pelayanan di Rumah sakit ini yakni 24jam, sedangkan Jam besuknya Pagi (pukul 11.00-13.00), Sore (pukul 16.00-18.00), Malam (pukul 19.00-21.00). Salah satu keluarga pasien berinisial LN juga berpendapat bahwa: “pelayanan di Rumah Sakit ini sudah cukup baik, bisa dikatakan cepat karena petugas cepat melayani ketika kita meminta pertolongan”.*

Namun masih ada pasien yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan terdapat Rumah Sakit Umum Pratama, seperti yang dikatakan oleh orangtua pasien yang berinisial SS yang telah dirawat selama 8 hari mengatakan bahwa: *“Pelayanan Rumah Sakit ini belum bisa dikatakan memberikan pelayanan dengan cepat, karena selama anak saya dirawat dirumah sakit ini baru 2 kali dokter masuk keruangan anak saya untuk memeriksa padahal anak saya sudah 8 hari dirawat dirumah sakit ini”*

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, 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.

c. Ketepatan melayani

Kutipan wawancara dengan salah satu Pihak Rumah sakit berinisial AD beliau mengatakan: “Kami sebagai pihak Rumah sakit ini berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan kami bekerja sesuai dengan SOP yang ada”. *“Biasanya ada obat yang kami butuhkan tapi tidak tersedia di rumah sakit ini, jadi kami biasa beli diluar atau di apotik yang jual obat obat yang kami butuhkan”*. Keluarga pasien berinisial LN mengatakan bahwa: *“Selama orangtua saya dirawat, saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Rumah sakit ini, mulai dari dokternya yang memeriksa sampai para perawatnya, belum pernah ada terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam pemeriksaan maupun pemberian informasi selama orangtua sya dirawat”*.

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.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai Responsivitas dalam Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

- a. Kemampuan merespon mencakup perilaku dan tanggapan yang baik dari petugas (dokter atau perawat) Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan kepada pasien.
- b. 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 bisa dikatakan memberikan pelayanan dengan cepat, usaha yang dilakukan oleh pihak rumah sakit belum maksimal.

- c. Petugas RSUD Pratama 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.

Beberapa saran atau implikasi penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Saran

- a. Petugas (dokter atau perawat) di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan diharapkan agar berperilaku dengan sopan, ramah, adil, dan juga menanggapi pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan lagi keadaan sarana dan prasarana untuk memperlancar pelayanan di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
- c. Petugas (dokter atau perawat) diharapkan dapat lebih cepat lagi dalam menangani pasien yang membutuhkan bantuan. Pihak Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebaiknya menjamin ketersediaan obat yang biasa dibutuhkan oleh pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Andi Maryam Ulfa. 2017. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat). Universitas Hasanuddin. Skripsi:Diterbitkan
- Beatrix Stevira, R. (2018). Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas 1 Purwokerto Utara.
- Chand, S. et all. (2009). Improving Patient Flow At An Outpatient : Clinic Study Of Sources Of Variability And Improvement Factors. Journal Health Care Manag Sci.
- Departemen Kesehatan, R. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI.

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava MediaKartikasari, D. (2019). Administrasi Rumah Sakit. Malang : Wineka Media.
- Haryoko, Yusuf, dkk. 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di kabupaten Manggarai. Jurnal Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Vol 17, No.2, Hal 169-178
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. Public Administration Journal Of Research, 2(1), 9.
- Legowo, A. A. (2014). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Umum Rawat Jalan Di RS dr . H . Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2013. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Muchlisin Riadi (2022). Responsivitas (Pengertian, Indikator, Prinsip dan Strategi) Jurnal Kebijakan Publik.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan merupakan hak asasi dan sekaligus sebagai investasi.