

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PASIEN BPJS DI PUSKESMAS GANTIWARNO
KABUPATEN KLATEN**

Firlo Erwin Yudi Prasetyo¹, Mohammad Kus Yunanto²

¹PT. Grab Teknologi Indonesia, Yogyakarta

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “AAN” Yogyakarta

Email: ¹Firloerwin123@gmail.com, ²mykusyunanto@gmail.com

Abstract

The responsiveness of public services is a key indicator of quality in healthcare, particularly for patients using BPJS, Indonesia's national health insurance program. This study examines the responsiveness of public services provided to BPJS patients at the Gantiwarno Community Health Center in Klaten Regency. Through a qualitative approach, data were collected from both BPJS patients and healthcare providers to understand service satisfaction levels, response times, and challenges faced. Findings indicate varying levels of responsiveness, influenced by factors such as staff workload, resource availability, and administrative processes. The study concludes with recommendations for improving responsiveness and enhancing service quality for BPJS patients, which may lead to better healthcare outcomes and increased patient satisfaction. These insights provide valuable guidance for policymakers and healthcare providers in optimizing public health services in community health centers.

Keyword: *Responsiveness; Public Services; Healthcare; BPJS Patients.*

Pendahuluan

Pelayanan publik yang responsif berarti mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memberikan solusi yang tepat dalam menghadapi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Pelayanan publik yang responsif bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, pemantauan, dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Responsivitas pelayanan publik menjadi sebuah konsep yang harus melibatkan kedua belah pihak, yaitu pemerintah dan masyarakat, dalam menciptakan lingkungan yang baik dan layanan yang berkualitas. Layanan publik harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, baik dalam hal fasilitas, tenaga kerja, maupun prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap lembaga publik. Pelayanan publik yang responsif harus mampu mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien. Efektif berkaitan dengan kemampuan lembaga publik dalam mencapai hasil yang diharapkan, sementara efisien berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang optimal dalam mencapai hasil tersebut. Pelayanan publik yang efektif dan efisien akan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di Puskesmas Gantiwarno Kabupaten Klaten membutuhkan juga pelayanan publik yang responsif, karena selama ini hanya pasien non BPJS saja yang mendapat pelayanan publik secara responsif. Tulisan ini mendeskripsikan bagaimana responsivitas pelayanan publik terhadap pasien BPJS di Puskesmas Gantiwarno Kabupaten Klaten.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang diharapkan mampu memperoleh data dan informasi yang akurat serta mendalam. Tujuan dari penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini adalah untuk mengetahui responsivitas pelayanan publik terhadap pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gantiwarno Kabupaten Klaten.

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Peneliti menggunakan pedoman observasi, yaitu mengamati secara langsung untuk mengetahui responsivitas atau daya tanggap pelayanan publik yang ada di Puskesmas Gantiwarno. Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah semi terstruktur, menggunakan panduan wawancara (*interview guide*).

Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara. Hal ini bertujuan guna memperoleh data yang berbentuk catatan-catatan penting. Pada penelitian ini dokumen yang dijadikan sumber data berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan di Puskesmas Gantiwarno seperti profil, visi, misi, struktur organisasi, tugas serta fungsi, dan lain-lain.

Teknik studi putaka, merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari sumber literatur yang searah dengan apa yang peneliti kehendaki dengan memperhatikan beberapa aspek yang ada di dalam sumber literatur yang diambil. Pada penelitian ini peneliti mengambil studi pustaka yang sesuai dengan responsivitas pelayanan di Puskesmas Gantiwarno.

Pembahasan

Responsivitas merupakan salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap penyelenggaraan pelayanan. Responsivitas pelayanan publik menurut Hassel dalam Rusni dan Umar (2022 : 6) dalam <https://media.neliti.com/media/publications/501599-none-3ef55348.pdf> (Diakses pada tanggal 02/03/2024 Pukul 22.41 WIB) 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 menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan Ratminto dan Atik dalam Rusni Djafar dan Umar Sune (2022 : 6) dalam <https://media.neliti.com/media/publications/501599-none-3ef55348.pdf> (Diakses pada tanggal 02/03/2024 Pukul 22.41 WIB) berpendapat “Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *provider* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*”. Makna dari pendapat Ratminto dan Atik, responsivitas merupakan tolak ukur masyarakat untuk menilai bagaimana daya tanggap suatu *provider* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan yang diberikan oleh *customer* untuk dilaksanakan oleh suatu *provider* atau lembaga.

Pelayanan publik mempunyai daya tanggap sebagai wujud tanggung jawab pemberi pelayanan kepada masyarakat. Apabila lembaga tersebut sangat responsif, maka dapat dikatakan lembaga tersebut bertanggung jawab. Namun, jika tidak responsif, bisa dikatakan belum bertanggung jawab atas kinerjanya. Rendahnya responsivitas menunjukkan bahwa suatu lembaga tidak mencapai misi dan tujuannya sendiri. Berdasarkan berbagai pengertian

responsivitas yang telah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan kemampuan atau daya tanggap seorang penyedia layanan publik terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat.

Indikator responsivitas merupakan tolak ukur untuk mengukur tingkat responsivitas atau daya tanggap pelayanan publik. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan bahwa responsivitas merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Responsivitas memiliki beberapa indikator, yaitu: (1) Kemampuan merespon masyarakat, adalah kemampuan untuk menanggapi dan menanggapi keluhan, pertanyaan, atau masalah yang disampaikan; (2) Kecepatan pelayanan, adalah waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan suatu permintaan atau memberikan bantuan kepada masyarakat, seberapa cepat layanan tersebut dapat diberikan; (3) Kecermatan pelayanan, adalah ketelitian dan akurasi dalam memberikan pelayanan, memastikan bahwa tidak ada kesalahan atau kekeliruan dalam proses pelayanan layanan; (4) Ketepatan pelayanan, adalah kesetaraan layanan dengan kebutuhan atau harapan masyarakat, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan permintaan atau masalah yang disampaikan; (5) Ketepatan waktu pelayanan, adalah kemampuan untuk menyelesaikan atau memberikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan oleh masyarakat; dan (6) Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat: kemampuan untuk mendengarkan, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat dengan cara yang memuaskan dan tepat sasaran.

Selain itu Dwiyanto (2006:148) dalam Anggraini dalam <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/viewFile/50895/31581> (Diakses pada 15/05/2024 pukul 18.12 WIB) mendefinisikan responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Indikator responsivitas dari Parasuraman, dkk (2005) dalam <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/12315/1/158520011%20%20Indah%20Monika%20Rahmadani%20%20Fulltext.pdf> (Diakses pada 02/01/2024 pukul 20.15 WIB) adalah: (1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; (2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat; (3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; dan (4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator responsivitas dari Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46). Menurut peneliti teori tersebut mudah untuk dipahami dan relevan untuk mengetahui tingkat responsivitas dari penyedia layanan, selain itu teori tersebut untuk indikator responsivitasnya sendiri lebih lengkap dibandingkan dengan teori dari Parasuraman, dkk (2005). Indikator responsivitas dari Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. Indikator dan Sub Indikator Penelitian

Indikator	Sub Indikator
Kemampuan merespon masyarakat	- Sikap pegawai dalam melayani masyarakat - Kejelasan berbicara pegawai dalam memberikan informasi
Kecepatan pelayanan	- Kesigapan pegawai puskesmas dalam merespon masyarakat. - Ketulusan pegawai puskesmas dalam merespon masyarakat. - Tidak menunda-nunda dalam melayani masyarakat
Kecermatan pelayanan	- Kefokusan pegawai puskesmas dalam melayani masyarakat - Kesungguhan pegawai puskesmas dalam melayani masyarakat.
Ketepatan pelayanan	- Ketepatan Penyelesaian Masalah
Ketepatan waktu pelayanan	- Ketepatan waktu tunggu - Ketepatan waktu proses
Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat	- Penyediaan akses untuk menyampaikan keluhan. - Penanganan keluhan terkait pelayanan yang diberikan puskesmas

Sumber: Diolah Peneliti

Kemampuan Merespon Masyarakat

Kemampuan merespon masyarakat merupakan kemampuan pegawai dalam merespon atau menanggapi semua kebutuhan serta keluhan dari masyarakat. Setiap warga masyarakat pastinya memiliki karakter yang berbeda-beda, oleh karena itu penyedia pelayanan harus mampu bersikap dan berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Jika penyedia pelayanan memberikan respon yang bagus, maka akan tercipta kepuasan dalam diri masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Pada penelitian ini yang menjadi tolak ukur dalam indikator kemampuan merespon masyarakat adalah sikap pegawai dalam melayani masyarakat dan kejelasan berbicara pegawai.

Berikut merupakan hasil dari observasi dan wawancara peneliti terhadap beberapa informan yang dirasa oleh peneliti memiliki keterkaitan dalam penelitian ini.

Sikap pegawai di Puskesmas Gantiwarno dalam melayani masyarakat menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, terbukti dari penerapan SOP, kesopanan, dan keramahan yang konsisten. Berdasarkan wawancara, pegawai Puskesmas Gantiwarno tidak hanya mengikuti prosedur yang berlaku, namun juga menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta menggunakan bahasa lokal yang sesuai untuk memudahkan komunikasi dengan pasien lanjut usia.

Kejelasan berbicara juga menjadi perhatian utama, terutama dalam konteks penyampaian informasi penting seperti dosis obat, yang memerlukan penekanan ekstra untuk menghindari kesalahan fatal. Walaupun umumnya pegawai dinilai baik dalam hal kejelasan berbicara, beberapa pasien mengalami kesulitan di area pendaftaran, karena adanya kaca pembatas dan pemakaian masker oleh petugas pemberi layanan yang menghambat pemahaman. Secara keseluruhan, Puskesmas Gantiwarno berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi untuk kepuasan masyarakat.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat penting, karena dapat memengaruhi kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Dengan waktu tunggu yang singkat, pasien bisa mendapatkan diagnosis dan perawatan yang tepat dan cepat, yang berarti masyarakat dapat segera kembali ke aktivitas dalam kehidupan sehari-hari dengan lebih cepat dan lebih aman. Selain itu, kecepatan pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena mereka merasa bahwa perhatian dan perawatan yang diberikan oleh petugas kesehatan adalah prioritas utama.

Pada penelitian ini yang menjadi fokus dalam indikator kecepatan pelayanan yaitu kesiapan pegawai, ketulusan pegawai, dan tidak menunda pelayanan. Berikut hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap beberapa informan yang dianggap peneliti memahami tentang indikator kecepatan pelayanan.

Kesiapan pegawai di Puskesmas Gantiwarno berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kesehatan, dengan pegawai yang cepat dan tepat, dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan para pasien. Meskipun umumnya kesiapan pegawai dinilai baik, terdapat beberapa keluhan sehubungan dengan lamanya waktu tunggu dalam pengambilan obat di bagian farmasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa perbaikan masih diperlukan. Upaya seperti penambahan durasi waktu pendaftaran dan penggunaan sistem

antrian secara *online* telah dilakukan untuk meningkatkan kesigapan pelayanan di bagian pendaftaran. Selain itu, ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan juga dianggap sangat penting, karena dapat memperkuat hubungan antara para petugas kesehatan dan para pasien, meningkatkan kepuasan, dan mendukung proses penyembuhan.

Hal ini tercermin dalam wawancara dengan pegawai dan pasien yang menyatakan bahwa ketulusan telah menjadi bagian dari SOP pelayanan di puskesmas. Sub-indikator tidak menunda pelayanan, juga merupakan aspek penting yang telah diterapkan dengan baik di Puskesmas Gantiwarno, yaitu pasien merasa bahwa pelayanan selalu diberikan tanpa penundaan. Secara keseluruhan, Puskesmas Gantiwarno telah menunjukkan komitmen yang baik terhadap kesigapan, ketulusan, dan kecepatan pelayanan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek.

Kecermatan Pelayanan

Kecermatan pelayanan pegawai Puskesmas sangat penting karena dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai Puskesmas yang cermat dalam menjalankan tugasnya akan mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi para pasien dan meminimalkan kesalahan yang dapat berakibat buruk bagi kesehatan masyarakat. Kecermatan ini juga dapat mempercepat proses diagnosa dan pengobatan, serta memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perawatan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Pada penelitian ini yang menjadi fokus dalam indikator kecermatan pegawai yaitu kefokusannya dan kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Berikut hasil wawancara peneliti terhadap beberapa informan yang dianggap peneliti memahami tentang kefokusannya dan kesungguhan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Kefokusannya dan kesungguhan pegawai di Puskesmas Gantiwarno memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kefokusannya memastikan perhatian penuh pada setiap pasien, yang berkontribusi pada proses diagnosa yang akurat, pengobatan yang efektif, dan kepuasan pasien yang tinggi. Hal ini didukung oleh testimoni dari pegawai dan pasien yang menunjukkan bahwa pegawai umumnya menunjukkan dedikasi dan konsentrasi dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, kesungguhan pegawai dalam melayani juga tercermin dalam motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik, yang meningkatkan produktivitas dan menciptakan budaya kerja yang positif di Puskesmas. Meskipun ada beberapa komentar yang menyoroti pentingnya mempertahankan standar

kesungguhan, pada umumnya kesungguhan pegawai di Puskesmas Gantiwarno dianggap sangat baik oleh pasien dan pegawai, yang mendukung reputasi Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang handal dan memuaskan.

Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan pegawai Puskesmas dalam bekerja sangat penting karena dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan dengan waktu yang tepat dan responsif, sehingga pasien bisa mendapatkan perawatan yang cepat dan tepat, yang dapat memperbaiki prognosis dan mengurangi risiko terjadinya komplikasi. Selain itu, ketepatan pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan juga meningkatkan citra Puskesmas di mata masyarakat. Dalam indikator ketepatan pelayanan yang menjadi fokus penelitian yaitu mengenai ketepatan penyelesaian masalah. Ketepatan dalam penyelesaian masalah oleh pegawai Puskesmas Gantiwarno sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas layanan kesehatan. Dengan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat, pegawai tidak hanya memastikan pelayanan yang baik bagi pasien, tetapi juga mengurangi beban kerja pegawai itu sendiri. Evaluasi rutin dan penanganan masalah yang muncul secara langsung, baik yang mendesak maupun tidak, telah diterapkan untuk menjaga kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan oleh pengakuan dari pegawai dan pasien yang menyatakan bahwa masalah-masalah, seperti perbaikan sistem pendaftaran dan pengaduan, telah diatasi dengan baik. Secara keseluruhan, ketepatan dalam penyelesaian masalah di Puskesmas Gantiwarno sudah menunjukkan hasil yang memuaskan, dan perlu terus dipertahankan untuk menjaga efektivitas dan kualitas layanan.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas sangat penting bagi pasien yang berkunjung. Pasien yang datang tepat waktu bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu yang seringkali menyebabkan kekhawatiran dan ketidaknyamanan. Selain itu, ketepatan waktu juga dapat membantu pegawai Puskesmas dalam menangani kasus-kasus yang lebih serius dengan lebih cepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam indikator ketepatan waktu pelayanan yang menjadi fokus utama yaitu pada ketepatan waktu tunggu dan ketepatan waktu proses

Ketepatan waktu tunggu dan proses pelayanan di Puskesmas Gantiwarno merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan yang dapat berdampak langsung pada pengalaman

pasien. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan stres dan memperburuk kondisi kesehatan pasien, meski sebagian besar pasien memaklumi adanya variasi waktu tunggu, tergantung pada tingkat urgensi penyakit dan banyaknya pasien yang dilayani. Menurut Ibu Evadiana dan Ibu Hasty, pegawai Puskesmas berusaha meminimalkan waktu tunggu dan memproses pemeriksaan secepat mungkin, sambil tetap memastikan ketelitian. Pada sisi proses, pelayanan di Puskesmas Gantiwarno mengikuti jadwal yang telah ditetapkan dengan memberikan kelonggaran waktu untuk mengakomodasi pasien yang datang terlambat. Ibu Murtini juga menambahkan bahwa proses pengambilan obat dilakukan dalam waktu 15-20 menit. Kesimpulan dari penjelasan di atas, meskipun waktu tunggu dan proses tidak selalu dapat dipastikan secara tepat, Puskesmas Gantiwarno telah menerapkan standar pelayanan yang baik dan berusaha memaksimalkan efisiensi serta kepuasan pasien.

Kemampuan Menanggapi Keluhan Masyarakat

Kemampuan menanggapi keluhan masalah bagi pegawai Puskesmas sangat penting dalam bekerja. Dengan kemampuan ini, pegawai dapat memahami dan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi pasien dengan cepat dan efisien. Hal ini memungkinkan para pegawai untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dan memperbaiki hubungan dengan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitinya terhadap Puskesmas. Dalam indikator ini yang menjadi fokus utama yaitu penyediaan akses untuk menyampaikan keluhan dan penanganan keluhan sehubungan dengan pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Gantiwarno telah berhasil menyediakan akses yang memadai untuk mengoordinasikan keluhan dan penanganan masalah pelayanan. Penyediaan kotak saran dan penerimaan keluhan melalui media sosial memudahkan pasien dalam mengungkapkan masalahnya secara langsung dan bebas. Hal ini, berdasarkan hasil wawancara dengan staf dan pasien sangat dihargai, karena mempermudah proses evaluasi dan perbaikan layanan. Selain itu, penanganan keluhan yang efektif, baik untuk kasus mendesak maupun tidak mendesak, menunjukkan komitmen Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi rutin dan responsif terhadap keluhan membuktikan bahwa Puskesmas Gantiwarno tidak hanya mendengar, tetapi juga berupaya secara aktif untuk memperbaiki pelayanan berdasarkan umpan balik masyarakat. Dengan cara ini, Puskesmas mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, serta menunjukkan transparansi dan dedikasi dalam pelayanan kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan 6 indikator yang ada tentang responsivitas pelayanan publik terhadap pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gantiwarno dinilai sudah bagus. Hal ini dapat dilihat dari 6 (enam) indikator yang ada, hanya 2 (dua) indikator yang dinilai kurang dalam penerapannya, yaitu pada indikator kemampuan pegawai dalam merespon masyarakat dengan sub-indikator kejelasan berbicara pegawai. Dalam hal ini selama memberikan pelayanan pegawai memakai masker dan juga ada pembatas kaca yang menghalangi antara pegawai dengan pasien pada saat proses pendaftaran, sehingga membuat pasien terkadang kurang paham apa yang disampaikan oleh pegawai Puskesmas.

Indikator lain yaitu kecepatan pelayanan dengan sub indikator kesiapan pegawai, dalam hal ini pasien sering mengeluhkan lamanya waktu tunggu, karena terkadang pegawai memiliki tugas di luar Puskesmas yang berdampak pada pelayanan pengambilan obat di bagian farmasi terhambat. Hal ini terjadi karena hanya ada 1 (satu) pegawai di bagian layanan farmasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas pelayanan publik terhadap pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gantiwarno, saran berikut dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun secara umum penilaian terhadap responsivitas pelayanan publik terhadap pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gantiwarno sudah baik, terdapat dua indikator yang perlu perhatian lebih lanjut.

Pertama, pada indikator kemampuan merespon masyarakat, terdapat masalah sehubungan dengan kekurangjelasan komunikasi dari pegawai yang berbicara dengan menggunakan masker serta adanya kaca penghalang antara pegawai dan pasien pada proses pendaftaran. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar pegawai menggunakan masker yang transparan atau tetap menjaga jarak komunikasi yang cukup untuk memastikan pasien dapat mendengar dan memahami informasi dengan jelas. Selain itu, dapat dipertimbangkan penggunaan teknologi komunikasi yang memungkinkan informasi disampaikan secara lebih efektif, seperti menggunakan layar digital untuk menampilkan instruksi dan informasi penting.

Kedua, sehubungan dengan indikator kecepatan pelayanan, khususnya pada sub-indikator kesiapan pegawai, terdapat keluhan dari pasien mengenai lamanya waktu tunggu. Masalah ini timbul karena pegawai yang bertugas dalam pelayanan pengambilan obat sering kali harus menjalankan tugas di luar Puskesmas. Hal ini yang menyebabkan terjadinya antrian dan keterlambatan. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar Puskesmas Gantiwarno

mempertimbangkan penambahan jumlah pegawai pada bagian pendaftaran dan pelayanan obat, serta penjadwalan tugas yang lebih efisien agar pegawai tidak terlalu sering meninggalkan area pelayanan utama. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan waktu tunggu pasien dapat dikurangi dan pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Implementasi dari saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gantiwarno, sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif dan efektif.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press. <https://osf.io/juwxn/download> diakses pada 23/04/2024 pukul 22.28 WIB.
- Angraini. 2021. *Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) Dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar*. <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/viewFile/50895/31581> diakses pada 15/05/2024. Pukul 18.12 WIB.
- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. 2019. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6 (1). <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/download/839/708/> diakses pada 22/04/2024 pukul 20.34 WIB.
- Achmad Hussein Syauqi. Detik.com <https://www.detik.com/jateng/berita/d-6058600/warga-klaten-meninggal-usai-tak-dipinjami-ambulans-puskesmas-digeruduk> diakses pada 15/4/2024 pukul 16.00 WIB.
- Daniah, Nurwah. 2019. *Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah K.H Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar*. Universitas Muhammadiyah Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5966-Full_Text.pdf diakses pada 15/12/2023 pukul 16.23 WIB.
- Djafar, R., & Sune, U. 2022. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato*. Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan, 14(1), 99-112. <https://media.neliti.com/media/publications/501599-none-3ef55348.pdf> diakses pada tanggal 02/03/2024 Pukul 22.41 WIB.
- Fadli, M. R. 2021. Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. https://journal.uny.ac.id/index.php/humanika/article/download/38075/pdf_1 diakses pada 20/04/2024 pukul 01.24 WIB.
- Geografi dan Demografi. <https://klatenkab.bps.go.id/> diakses pada 3 Juli 2024 pukul 20.00 WIB.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

https://dpmpptsp.sumenepkab.go.id/web/data/regulasi/MENPAN_63_2003.pdf diakses pada 17/02/2024 pukul 10.15 WIB.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkesno-43-tahun-2019> diakses pada tanggal 27/01/2024 pukul 22.56 WIB.

Pendaftaran Online Puskesmas Gantiwarno, https://www.instagram.com/p/Cp4_pmDjr1mT/ diakses pada 6 Juli 2024, pukul 20.00 WIB.

Prasetyo, Edi. 2021. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien Bpjs Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai)*. Universitas Medan Area, Medan <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16352/2/178520084%20-%20Edi%20Prasetyo%20-%20Fulltext.pdf> diakses pada 03/01/2024 pukul 21.14 WIB.

Rahmadani, Indah Monika. 2019, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Batang Kuis*. Universitas Medan Area, Medan. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/12315/1/158520011%20-%20Indah%20Monika%20Rahmadani%20-%20Fulltext.pdf> diakses pada 02/01/2024 pukul 20.15 WIB.

Saleh, S. 2017. Analisis data kualitatif. (<http://eprints.unm.ac.id/14856/1/ANALISIS%20DATA%20KUALITATIF.pdf>) diakses pada tanggal 15/05/2024 pukul 18.04 WIB.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> diakses pada tanggal 26/01/2024 pukul 13.15 WIB.