



Responsivitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai

Responsivitas Public Services at Patient Services BPJS Regional General Hospital Dr. R.M Djoelham Binjai City

Edi Prasetyo, Irwan Nasution, & Nina Angelia*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai. Masalah difokuskan pada Salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai dalam memberikan pelayanan pasien BPJS RSUD Dr. R.M Djoelham belum maksimal. Guna mendekati masalah ini dapat diukur menggunakan teori Zeithaml yang terdiri atas: kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan sekitar satu bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat Responsivitas Pelayanan Publik Pasien BPJS dalam kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani sudah baik, namun dalam indikator kemampuan menanggapi keluhan ada beberapa yang perlu menjadi perhatian dari pihak RSUD Dr. R.M Djoelham seperti kenyamanan pasien dan fasilitas rumah sakit.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Peserta BPJS

Abstract

This article or writing aims to analyze the responsibilities of health services at RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai City. Problems discussed at one of the Regional General Hospitals, Dr. R.M Djoelham Binjai City in providing BPJS patient services at Dr. RSUD. R.M Djoelham is not optimal. In order to approach this problem, it can be measured using Zeithaml's theory which consists of: ability to respond, speed of service, accuracy of service, accuracy of service, timeliness of service. This research uses a qualitative descriptive approach. The data collection used was observation, interviews and documentation which was carried out in approximately one month. The results of the research show that in general the level of Responsiveness of BPJS Patient Public Services in terms of ability to respond, speed of service, accuracy of service, accuracy of service, timeliness of service is good, however in terms of the ability to convey complaints there are several indicators that need attention from Dr. RSUD. R.M Djoelham likes patient comfort and hospital facilities.

Keywords: Responsiveness, Public Services, Participant Bpjs

How to Cite: Prasetyo, E. Nasution, E. & Angelia, N. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien Bpjs Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 3(2) 2024: 94-101,

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja pemerintah yang paling terlihat dan dirasakan oleh masyarakat (Yanti et al., 2022). Melalui pelayanan publik, masyarakat dapat secara langsung menilai sejauh mana pemerintah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan warganya (Sigalingging, 2019; Zai et al., 2011). Kualitas pelayanan publik memiliki dampak signifikan, baik bagi masyarakat secara individu maupun kolektif, karena layanan ini menyangkut kepentingan umum dan dirasakan oleh semua kalangan (Ginting et al., 2022; Nasution et al., 2019; Prabawa et al., 2021). Keberhasilan dalam membangun pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki harapan terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan memberikan kepuasan, termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan (Auza, 2023; Siahaan et al., 2019; Simamora, 2020).

Pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan, menjadi salah satu aspek yang sangat krusial dan menentukan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk melalui sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Simbolon et al., 2020; Subandi et al., 2022; Yusriadi & Tinggi, 2019). Program BPJS bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang setara bagi semua warga negara, tanpa memandang status sosial ekonomi. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi pelayanan publik ini (Ina et al., 2023; Noerjoedianto & Subandi, 2022; Wati et al., 2022). Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R.M. Djoelham di Kota Binjai, yang berperan sebagai unit pelayanan publik kesehatan di wilayah tersebut.

Namun, meskipun sistem BPJS dirancang untuk memberikan kemudahan akses kesehatan, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, terutama dalam hal responsivitas pelayanan (Prabawa et al., 2021; Siregar et al., 2022). Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan birokrasi dan institusi pelayanan publik dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, serta mengembangkan program yang sesuai dengan aspirasi pengguna layanan (Hakim & Pakam, 2014; Ivanna et al., 2020; Septiandika & Kurdianingtyas, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, responsivitas mengukur sejauh mana rumah sakit dapat merespons keluhan, permintaan, dan kebutuhan pasien dengan cepat, tepat, dan cermat (Fitriana & Wibawani, 2022; Meilia & Safrida, 2022). Responsivitas menjadi indikator penting yang menentukan kualitas pelayanan publik, karena dengan respons yang baik, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang memadai sesuai harapan masyarakat (Sembiring et al., 2022; Tobing et al., 2022).

RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan bagi peserta BPJS dihadapkan pada tantangan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan responsivitas. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa masih terdapat berbagai masalah dalam pelaksanaan layanan BPJS di rumah sakit ini. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah mengenai perlakuan dokter yang dinilai tidak optimal terhadap pasien BPJS, di mana beberapa pasien merasa diperlakukan berbeda dibandingkan dengan pasien non-BPJS. Selain itu, terdapat kasus di mana pasien BPJS tidak mendapatkan pelayanan yang memadai selama tiga hari saat menjalani perawatan di ruang rawat inap, yang sebagian besar dikaitkan dengan adanya tunggakan pembayaran iuran BPJS pasien.

Masalah-masalah seperti ini menunjukkan adanya celah dalam responsivitas pelayanan di RSUD Dr. R.M. Djoelham, yang pada gilirannya dapat berdampak pada persepsi negatif masyarakat terhadap rumah sakit tersebut dan program BPJS secara umum. Kondisi ini juga mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan realitas di lapangan. Padahal, pelayanan kesehatan yang baik seharusnya tidak membedakan pasien berdasarkan status pembayaran, melainkan berdasarkan kebutuhan medis mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas responsivitas dalam pelayanan adalah kemampuan organisasi atau rumah sakit dalam merespons pelanggan dengan cepat dan tepat. Indikator utama responsivitas dalam pelayanan publik, terutama di sektor kesehatan, meliputi kecepatan merespons pasien, ketepatan dalam pelayanan, kecermatan dalam menangani masalah

kesehatan, dan kemampuan untuk merespons keluhan dengan efisien. Jika sebuah organisasi memiliki responsivitas yang rendah, maka kinerja organisasi tersebut, termasuk rumah sakit, juga akan dinilai buruk. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian terkait responsivitas pelayanan publik di rumah sakit telah dilakukan di berbagai lokasi. Hilda Herdiani di Rumah Sakit Sayang Rakyat Makassar menemukan bahwa responsivitas layanan kesehatan cukup baik, meskipun masih ada kekurangan terkait sarana, prasarana, dan jumlah petugas. Dewi Indri Safitri di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar juga menyatakan responsivitas cukup baik, namun ada kendala kebersihan dan fasilitas. Nurwah Daniah di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayyung Kepulauan Selayar menemukan bahwa perilaku petugas dan prosedur sudah baik, tetapi ada keterlambatan dalam merespons keluhan. Berdasarkan penelitian-penelitian ini, responsivitas pelayanan kesehatan penting untuk kepuasan dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi responsivitas pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai serta mengevaluasi tanggapan rumah sakit terhadap kebutuhan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai). Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan informan. Afrizal mengatakan informan penelitian adalah orang yang memberikan suatu informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu : Informan Kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai, informan utama dalam penelitian ini adalah bagian pelayanan pasien BPJS seperti dokter dan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai dan informan tambahan dalam penelitian ini adalah Pasien BPJS kelas III di ruang rawat inap atau keluarga pasien tersebut di Rumah Sakit umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai.

Penelitian ini juga menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang jelas. Sugiyono mengemukakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan dapat dilakukan dengan kepustakaan, observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data selama di lapangan Miles dan Huberman dalam Rahma, mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan verifikasi (conclusion drawing atau verifying).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi responsivitas pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai

Pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien BPJS, menjadi salah satu wujud pelayanan publik yang esensial karena berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai, responsivitas pelayanan terhadap pasien BPJS menjadi faktor kunci dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Responsivitas ini merujuk pada kemampuan rumah sakit dan tenaga medis dalam merespons kebutuhan, keluhan, serta permintaan pasien dengan cepat, tepat, ramah, dan penuh tanggung jawab. Berdasarkan penelitian melalui wawancara dan observasi, beberapa aspek penting muncul sebagai indikator penilaian responsivitas di rumah sakit ini.

Pertama, terkait kemampuan merespons pasien dengan sikap ramah dan sopan, RSUD Dr. R.M. Djoelham telah menunjukkan pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menekankan pentingnya kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam pelayanan publik. Dari hasil wawancara dengan

pasien rawat inap BPJS, mereka merasa bahwa petugas di rumah sakit bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan. Sikap positif ini membantu menciptakan hubungan yang baik antara petugas rumah sakit dan pasien, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menerima perawatan.

Selain keramahan, kecepatan pelayanan menjadi aspek kunci dalam menilai responsivitas rumah sakit. Di RSUD Dr. R.M. Djoelham, kecepatan layanan terlihat dari kesiapsiagaan perawat dan tenaga medis lainnya. Berdasarkan hasil observasi, perawat di ruang rawat inap selalu berjaga dan sigap dalam merespons kebutuhan pasien, termasuk pasien BPJS. Kecepatan ini sangat penting, terutama dalam situasi kritis di mana respon cepat dapat berdampak langsung pada keselamatan pasien. Meskipun demikian, peneliti mencatat bahwa di beberapa area seperti Unit Gawat Darurat (UGD) dan ruang tunggu, kecepatan pelayanan bisa lebih ditingkatkan, terutama pada jam-jam sibuk. Keterbatasan jumlah tenaga medis dan fasilitas yang terbatas menjadi salah satu penyebab adanya penundaan dalam pelayanan di bagian-bagian tersebut.

Selain kecepatan, ketepatan pelayanan juga menjadi indikator penting dalam mengukur responsivitas rumah sakit. Pelayanan yang tepat berarti tidak ada kesalahan dalam pemberian obat, tindakan medis, maupun informasi yang disampaikan kepada pasien. Berdasarkan pengamatan peneliti, RSUD Dr. R.M. Djoelham sudah memberikan pelayanan yang tepat bagi pasien BPJS, di mana tidak ditemukan adanya keluhan signifikan terkait kesalahan dalam tindakan medis atau pemberian obat. Selain itu, pasien juga melaporkan bahwa dokter dan perawat memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan mereka dan langkah-langkah perawatan yang harus diambil. Ketepatan pelayanan ini sangat penting untuk mencegah terjadinya kesalahan yang dapat berdampak negatif pada kesehatan pasien. Namun, perhatian lebih harus diberikan pada ketersediaan obat untuk pasien BPJS agar pelayanan tetap optimal.

Kecermatan dalam memberikan pelayanan juga menjadi elemen penting dalam menjaga kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Petugas harus teliti dan fokus dalam mendiagnosa serta merawat pasien. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kecermatan petugas di RSUD Dr. R.M. Djoelham dalam menangani pasien BPJS sudah cukup baik. Petugas menunjukkan ketelitian dalam setiap tahap pemeriksaan dan perawatan, yang membantu meminimalisir kesalahan dan memastikan pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kondisi kesehatannya. Fokus utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang cermat, terutama dalam proses diagnosa penyakit, sehingga pasien mendapatkan perawatan yang tepat.

Selain itu, ketepatan waktu dalam pelayanan juga menjadi aspek yang krusial dalam menjaga responsivitas. Pelayanan yang tepat waktu membantu memastikan pasien menerima perawatan pada saat yang dibutuhkan, terutama dalam kasus darurat. Di RSUD Dr. R.M. Djoelham, ketepatan waktu dalam pemberian obat, kontrol kesehatan, dan pemberian makanan kepada pasien tergolong baik. Pasien BPJS melaporkan bahwa mereka menerima obat dan perawatan pada waktu yang tepat, sehingga tidak ada penundaan yang signifikan. Namun, peneliti mencatat bahwa jam besuk pasien perlu dikelola lebih baik agar tidak mengganggu waktu istirahat pasien lainnya. Mengelola ketepatan waktu ini penting untuk menjaga efisiensi pelayanan dan mencegah dampak negatif terhadap kondisi pasien.

Kemampuan merespons keluhan pasien menjadi salah satu aspek paling menantang dalam pelayanan publik, terutama di sektor kesehatan. Berdasarkan penelitian, kemampuan RSUD Dr. R.M. Djoelham dalam menanggapi keluhan pasien BPJS masih memerlukan perbaikan. Misalnya, ada pasien BPJS kelas 1 yang dirawat di kelas 2 karena fasilitas kelas 1 penuh, yang menyebabkan ketidakpuasan karena pasien tidak mendapatkan hak layanan sesuai dengan kelasnya. Selain itu, peneliti juga mencatat keluhan mengenai kebersihan fasilitas, terutama di ruang UGD dan kamar mandi yang kurang terawat. Penanganan keluhan ini belum sepenuhnya optimal, yang menunjukkan bahwa manajemen keluhan perlu ditingkatkan agar pasien merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, identifikasi responsivitas pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham menunjukkan bahwa petugas rumah sakit telah berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan ramah kepada pasien BPJS. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal merespons keluhan terkait fasilitas dan ketersediaan ruang rawat inap. Dengan memperbaiki manajemen keluhan dan melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas

fasilitas, RSUD Dr. R.M. Djoelham dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS serta masyarakat pada umumnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat responsivitas pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai

Tingkat responsivitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai terhadap pasien BPJS dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mempengaruhi seberapa cepat, tepat, dan efektif rumah sakit tersebut merespons kebutuhan pasien. Responsivitas dalam konteks pelayanan publik, terutama dalam sektor kesehatan, sangat penting untuk memastikan bahwa pasien menerima layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dari hasil observasi dan wawancara, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat responsivitas di rumah sakit ini.

Salah satu faktor yang paling signifikan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Kualitas tenaga medis dan staf non-medis di RSUD Dr. R.M. Djoelham sangat menentukan bagaimana pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan akurat. Kompetensi, pengalaman, dan profesionalisme tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam memberikan respons yang memadai kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga medis seperti dokter dan perawat di rumah sakit ini telah menunjukkan sikap yang baik, ramah, dan sopan kepada pasien. Sikap ini merupakan salah satu indikator penting dalam responsivitas pelayanan. Namun, jumlah tenaga medis yang terbatas, terutama pada waktu-waktu sibuk, menjadi kendala yang sering dihadapi. Ketika jumlah pasien meningkat, keterbatasan jumlah tenaga medis menyebabkan penundaan dalam pelayanan, yang dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien BPJS, terutama di ruang rawat inap dan Unit Gawat Darurat (UGD).

Selain kualitas sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis juga memainkan peran penting dalam menentukan responsivitas pelayanan rumah sakit. Di RSUD Dr. R.M. Djoelham, keterbatasan fasilitas, seperti ruang rawat inap yang penuh, sering kali mengakibatkan pasien BPJS tidak mendapatkan pelayanan sesuai kelas yang mereka pilih. Misalnya, pasien yang seharusnya mendapatkan kamar di kelas 1 terkadang harus dirawat di kelas 2 atau bahkan lebih rendah karena ruangan penuh. Hal ini jelas mempengaruhi kepuasan pasien dan menjadi tantangan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar. Selain itu, peralatan medis yang terbatas sering kali memperlambat proses diagnosis dan perawatan. Fasilitas yang terbatas ini menciptakan hambatan dalam memberikan layanan kesehatan yang cepat dan tepat.

Sistem administrasi dan prosedur pelayanan juga menjadi faktor krusial dalam meningkatkan responsivitas pelayanan. Sistem administrasi yang lambat atau rumit dapat memperlambat akses pasien terhadap layanan kesehatan. Di RSUD Dr. R.M. Djoelham, terdapat keluhan mengenai lamanya proses administrasi, terutama untuk pasien BPJS yang harus melewati beberapa tahap sebelum mendapatkan pelayanan medis. Pengurusan kartu BPJS dan rekam medis sering kali memakan waktu, yang membuat pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan. Jika prosedur administrasi ini bisa lebih disederhanakan, terutama dengan bantuan teknologi informasi seperti sistem rekam medis elektronik, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan responsivitas rumah sakit dalam melayani pasien akan meningkat.

Kepemimpinan dan manajemen di RSUD Dr. R.M. Djoelham juga berperan besar dalam menentukan seberapa responsif rumah sakit ini dalam memberikan pelayanan. Manajemen yang efektif mampu mengelola sumber daya, mengatasi masalah operasional, dan mengambil keputusan yang cepat dan tepat untuk merespons kebutuhan pasien. Kepemimpinan yang responsif dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi tenaga medis dan staf, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Selain itu, manajemen yang baik juga dapat membantu mempercepat penyelesaian masalah terkait fasilitas yang rusak, kekurangan obat, atau keluhan pasien lainnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Peran teknologi dalam mendukung responsivitas pelayanan di rumah sakit juga tidak bisa diabaikan. Teknologi informasi dapat digunakan untuk mempercepat berbagai aspek pelayanan, seperti sistem antrian, pengelolaan rekam medis, hingga administrasi pembayaran. Di RSUD Dr. R.M. Djoelham, dukungan teknologi masih terbatas, sehingga beberapa proses pelayanan masih

dilakukan secara manual, yang tentunya memperlambat waktu respons terhadap pasien. Dengan penggunaan teknologi yang lebih canggih, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, terutama dalam hal administrasi dan penanganan data pasien.

Selain itu, ketersediaan anggaran juga sangat berpengaruh pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang responsif. Dengan anggaran yang memadai, rumah sakit dapat memperbaiki fasilitas, menambah peralatan medis, dan merekrut tenaga medis tambahan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Namun, anggaran yang terbatas sering kali menghambat kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan operasionalnya, terutama dalam hal perawatan pasien BPJS. Jika dana yang dialokasikan untuk rumah sakit lebih besar, RSUD Dr. R.M. Djoelham dapat meningkatkan fasilitasnya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien BPJS.

Terakhir, partisipasi dan kesadaran pasien juga berperan penting dalam menentukan seberapa responsif rumah sakit dalam melayani mereka. Pasien yang sadar akan prosedur dan memahami hak serta kewajiban mereka sebagai peserta BPJS akan lebih mudah dalam mengikuti proses pelayanan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, jika pasien tidak memahami prosedur atau tidak mengikuti aturan yang ada, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada responsivitas rumah sakit.

Secara keseluruhan, tingkat responsivitas pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kualitas sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan peralatan, sistem administrasi, kepemimpinan, penggunaan teknologi, hingga partisipasi pasien. Setiap faktor ini saling terkait dan mempengaruhi bagaimana rumah sakit merespons kebutuhan pasien. Dengan melakukan perbaikan di setiap aspek tersebut, RSUD Dr. R.M. Djoelham dapat meningkatkan responsivitas pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien BPJS, dan pada akhirnya memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

SIMPULAN

Pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai menunjukkan upaya yang baik dalam merespons kebutuhan pasien, meski masih ada beberapa kendala. Berdasarkan penelitian, sikap ramah dan sopan petugas rumah sakit sudah cukup baik, membantu menciptakan suasana nyaman bagi pasien. Kecepatan pelayanan juga dinilai cukup memadai, terutama di ruang rawat inap, meskipun ada beberapa area seperti UGD yang perlu perbaikan dalam kecepatan layanan, terutama pada jam sibuk. Ketepatan pelayanan, seperti pemberian obat dan tindakan medis, juga berjalan dengan baik, sesuai dengan kebutuhan pasien BPJS. Namun, ketersediaan obat kadang mengalami keterlambatan. Kecermatan dalam diagnosa dan perawatan sudah cukup teliti, memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan mereka. Namun, respons terhadap keluhan pasien perlu ditingkatkan. Beberapa pasien BPJS mengalami ketidakpuasan terkait fasilitas yang tidak sesuai dengan kelas pelayanan mereka, serta kebersihan fasilitas di beberapa area yang masih kurang. Dengan perbaikan pada manajemen keluhan dan peningkatan fasilitas, RSUD Dr. R.M. Djoelham dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Responsivitas pelayanan BPJS di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pertama, kualitas sumber daya manusia, di mana tenaga medis yang kompeten namun jumlahnya terbatas menyebabkan penundaan pelayanan, terutama saat jumlah pasien meningkat. Kedua, keterbatasan fasilitas dan peralatan medis, seperti ruang rawat inap yang sering penuh, membuat pasien BPJS tidak selalu mendapatkan layanan sesuai kelas yang seharusnya. Sistem administrasi yang lambat juga memperlambat akses pasien ke layanan medis. Manajemen dan kepemimpinan yang baik dapat mempercepat penyelesaian masalah, meningkatkan efektivitas pelayanan. Teknologi juga penting dalam mempercepat proses pelayanan, namun penggunaannya di rumah sakit ini masih terbatas. Anggaran yang memadai diperlukan untuk memperbaiki fasilitas dan merekrut lebih banyak tenaga medis. Kesadaran pasien akan hak dan prosedur BPJS juga turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Untuk meningkatkan responsivitas, RSUD Dr. R.M. Djoelham perlu melakukan perbaikan dalam aspek SDM, fasilitas, sistem administrasi, dan penggunaan teknologi.

REFERENSI

- Auza, A. (2023). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara Masa Covid-19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3378–3383. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1732>
- Fitriana, N., & Wibawani, S. (2022). Pengukuran Kinerja Bursa Kerja Khusus Sekolah Menengah Kejuruan dalam Meningkatkan Keterserapan Lulusan di Dunia Kerja. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2697–2706. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1148>
- Ginting, Y. Y., Siregar, N., & Delvika, Y. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment di PT Bank Mandiri. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin Dan Industri (JITMI)*, 1(1), 26–42. <https://doi.org/10.31289/jitmi.v1i1.1220>
- Hakim, A., & Pakam. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu li Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 1–20. <https://www.google.com/search?safe=strict&ei=P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pakar+keling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem>
- Ina, M. Y. T., Sutarno, S., & Sulaksono, S. (2023). Tanggung Jawab Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Pengananan Stunting. *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.31289/arbiter.v5i1.1631>
- Ivanna, J., Suherwan, E., & Iqbal, M. (2020). State Civil Apparatus Services In Management of Population Administration in Medan Johor sub-district , Medan City. *PERSPEKTIF*, 9(2), 229–235.
- Meilia, Y., & Safrida, S. (2022). Strategi Pengembangan Sumber Daya Aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2191–2200. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1029>
- Nasution, A. F., Mardiana, S., & Isnaini, I. (2019). Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 47 Tahun 2017 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan Kaitannya dengan Intensifikasi Penerimaan PBB P2 di Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 52–64. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.5>
- Noerjoedianto, D., & Subandi, A. (2022). Kajian Status Sosial Ekonomi Keluarga dalam Pemilihan Asuransi Kesehatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 732–739. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1145>
- Prabawa, P. G., Warsono, H., & Hayu Dwimawanti, I. (2021). Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pusat Kontrol Penegakan Pelanggaran Elektronik Lalu Lintas. *Perspektif*, 10(1), 18–25. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.3918>
- Sembiring, B. N., Isnaini, I., & Harahap, D. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Protokol Sekretariat Daerah Kota Binjai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 760–770. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1311>
- Septiandika, V., & Kurdianingtyas, A. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Program Jam Ekatra Layanan Administrasi (Jelita) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2680–2687. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1151>
- Siahaan, H. P., Marlina, M., & Zul, M. (2019). Peran Kepolisian dalam Penyidikan Tindak Pidana Korupsi (Studi pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara). *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 1(2), 135–145. <https://doi.org/10.31289/arbiter.v1i2.116>
- Sigalingging, L. A. (2019). Sejarah Doloksanggul dan Perkembangannya Sebagai Ibukota Kabupaten Humbang Hasundutan (2003-2010). *Perspektif*, 8(2), 45–52. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2585>
- Simamora, B. (2020). Komunikasi Kebijakan : Pelarangan Ojek Online Beroperasi Di Jawa Barat Policy Communication : Prohibition Of Online Oject Operations In West Java Beltahmamero Simamora. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 467–478.
- Simbolon, N. R. B., Marlon Sihombing, Kusmanto, H., & Isnaini. (2020). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Implementation of the Indonesia Healthy Card Program. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 147–155.
- Siregar, A. F., Siregar, N. S. S., & Lubis, M. S. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*, 11(2), 476–492. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5853>
- Subandi, A., Noerjoendianto, D., & Reskiaddin, L. O. (2022). Evaluasi Kinerja Program Rehabilitasi Mental terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 610–617. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1144>
- Tobing, S. I. R. L., Lumban, R., Mashito, B., & Nasution, I. (2022). Analisis Kinerja Pegawai di Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Umum Haji Medan Performance Analisis of Employees Medical Record in General

Hospital Haji Medan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAAP)*, 1(1), 31–37. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v1i1.777>

- Wati, H., Muda, I., & Nasution, I. (2022). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Di Desa Lubuk Saban Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAPP)*, 1(2), 63–70. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v2i1.782>
- Yanti, S., Sihombing, M., & Harahap, D. (2022). Analisis Profesionalisme Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(2), 504–514. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5871>
- Yusriadi, Y., & Tinggi, S. (2019). Public Health Services: A Case Study on BPJS in Indonesia Human Resources View project Public Administration View project. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 85–91. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i2.2279>
- Zai, A., Siregar, T., & Irsan, D. (2011). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP ANAK YANG BERHADAPAN DENGAN HUKUM DALAM SISTEM PERADILAN ANAK (Studi Pada Wilayah Hukum Polres Nias). *Jurnal Mercatoria*, 4(2), 86–103.