



RESPONSIVITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS GANDUS KOTA PALEMBANG

Husni Holqiah¹, Isabella², Doris Febriyanti³

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, Ilmu Pemerintahan dan Budaya, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia.

Email: ¹2018610051@students.uigm.ac.id,

ABSTRACT

Regulation of the Minister Health of the Republic at Indonesia No. 67 of 2015 states that the implementation of health services for the elderly at Health Center is carried out to provide quality, quality, and courteous services to elderly patients. Providing convenience in services to elderly patients, such as having a clear and easy service flow for the elderly, prioritizing the elderly from general patients and considering the weak immune system in the elderly. However, in practice there are still patient complaints about service time and customer dissatisfaction, this phenomenon is also experienced in other health centers. This can be an indication of the lack responsiveness at the Health Center in handling or responding to problems. The purpose of this study was to determine the responsiveness of services to elderly patients at the Gandus Health Center, Palembang City. By using qualitative research methods, the data obtained are observations, interviews and documentation studies as data collection techniques. Based on the results of the study, the responsiveness of services to elderly patients still needs to be improved. Online registration such as applications, websites or via WhatsApp is highly desirable so that you do not have to wait too long for registration services.

Keywords: Responsiveness, Public Service, Health Center

ABSTRAK

Permenkes RI Nomor 67 tahun 2015 menyatakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan lansia di Puskesmas dilaksanakan dengan memberikan pelayanan yang bermutu, dan santun terhadap pasien lansia. Memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pasien lansia, seperti memiliki alur pelayanan pasien lansia yang jelas dan mudah, mengutamakan lansia dari pasien umum dan mengingat lemahnya daya tahan tubuh pada lansia. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan pasien mengenai waktu pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan, fenomena ini juga dialami di Puskesmas lain. Hal ini dapat menjadi indikasi kurang tanggapnya pihak Puskesmas dalam menangani atau merespon permasalahan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui responsivitas pelayanan kepada pasien lansia di Puskesmas Gandus Kota Palembang. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yang di dapat data observasi, wawancara dan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas dalam pelayanan publik untuk mengukur responsivitas Puskesmas Gandus. Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap pelayanan terhadap pasien lansia masih perlu ditingkatkan. Pendaftaran *online* seperti aplikasi, *website* atau dapat melalui *via whatsapp* sangat diharapkan agar tidak perlu terlalu lama menunggu layanan pendaftaran.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Puskesmas

A. PENDAHULUAN

Kesehatan suatu hal yang paling berharga dalam kehidupan manusia, harta benda yang banyak tidak menjamin kesehatan yang baik, kecuali kita mampu merawat diri dengan baik dan terkadang kita juga membutuhkan orang lain untuk itu. Oleh sebab itu, berbagai pusat kesehatan seperti salah satunya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang dibuat untuk memfasilitasi pemeliharaan kesehatan. Pemerintah sendiri mengembangkan puskesmas dengan tujuan dan harapan agar mendekati pelayanan

¹ Email: husniholqiah@gmail.com

kesehatan kepada masyarakat, artinya Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat dengan biaya yang terjangkau ataupun gratis untuk pasiennya. Undang-undang Nomor 36 Pasal 138 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa upaya pelayanan kesehatan bagi Lansia dapat membantu lansia dalam memelihara kesehatan secara sosial maupun finansial. Dalam hal ini tentunya pemerintah bertanggungjawab dalam memberikan fasilitas pelayanan kesehatan untuk membantu para lansia. Selain hak atas kesehatan, lansia juga memiliki hak yang sama dalam berkehidupan sosial, berbangsa dan bernegara. Agar dapat meningkatkan kesehatan yang baik untuk masyarakat tentu dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan fasilitas sarana maupun prasarana supaya terwujudnya pelayanan kesehatan masyarakat yang ideal. Dalam hal ini tentunya pelayanan terhadap lanjut usia memerlukan responsivitas yang lebih dalam pelayanan.

Menurut Tangkilisan, (2005: 177) Responsivitas merupakan termasuk indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung dapat menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam pelaksanaan fungsi dan tugasnya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di masa pandemi seperti sekarang ini, *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa lanjut usia termasuk kelompok usia yang sangat rentan terpapar *Covid-19*. Hal ini disebabkan oleh menurunnya fungsi kekebalan tubuh. Maka menjadi tantang bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sehat dan produktif di tambah lagi dengan jumlah penduduk lansia yang terus meningkat. Untuk itu sangat penting bagi pihak kesehatan seperti Puskesmas memberikan pelayanan dan jaminan serta fasilitas yang memadai untuk Lanjut Usia salah satunya dengan memberikan pelayanan yang responsif kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian di awal terhadap beberapa narasumber di Puskesmas Gandus Kota Palembang upaya pemerintah hingga saat ini untuk memenuhi kebutuhan pasien masih perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini dilihat dari lamanya waktu tunggu, ditambah lagi dengan kondisi yang sedang sakit dan juga di usia yang sudah tidak lagi muda. Namun ternyata masalah ini juga terjadi di Puskesmas-puskesmas lain khususnya di Puskesmas yang ada di Palembang. Hal ini juga dikuatkan dari hasil rekapitulasi permasalahan yang didapat dari Penelitian terdahulu mengenai Pelayanan Puskesmas yang ada di Kota Palembang.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Permasalahan di Puskesmas Kota Palembang

No.	Judul Penelitian	Penulis	Permasalahan
1.	Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi kasus Puskesmas Merdeka, Puskesmas Kertapati, Puskesmas Plaju, Puskesmas Talang Ratu dan Puskesmas Kenten)	Saptawan dan Nengyanti	Keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.
2.	Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang	Hari Nuansa Pratama	Antrian panjang, kurangnya jumlah petugas kesehatan tidak sehingga tidak sebanding dengan jumlah pasien
3.	Implementasi Program Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas Sabokingking Kota Palembang Tahun 2018	Dita Aninatasya	Rendahnya pelayanan kesehatan lansia dikarenakan belum rutinnya dilakukan program yang ada dan perencanaan yang belum terselenggara sepenuhnya.

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Melihat yang terjadi dalam hasil rekapitulasi permasalahan ternyata fenomena yang terjadi hampir sama dengan keluhan-keluhan di Puskesmas lainnya. Berdasarkan tabel rekapitulasi permasalahan Puskesmas yang ada di Kota Palembang dapat dilihat bahwa terdapat permasalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada pasien. Padahal puskesmas memiliki peran yang paling penting dalam memberikan pelayanan kesehatan guna mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keluhan pasien baik mengenai waktu pelayanan dan adanya ketidakpuasan pasien dapat menjadi salah satu indikasi kurangnya respon pihak Puskesmas dalam menangani atau menanggapi permasalahan, kebutuhan dan keluhan pasien, terutama bagi pasien lanjut usia yang perlu segera mendapatkan pelayanan yang cepat tanpa menunggu lama. Dalam ranah pelayanan publik yakni pada pelayanan kesehatan tentu masyarakat mengharapkan hal ini dapat diselesaikan dan di cari solusi yang baik agar tidak terjadi berkepanjangan terus-menerus. Berdasarkan latar belakang tersebut, oleh karena itu penting mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan Puskesmas Gandus agar pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan masyarakat sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang baik.

Pelayanan Publik

Menurut Isabella, Pelayanan publik merupakan memberi layanan (melayani) kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi. Berdasarkan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Dalam Aprindawati dkk, 2017). Pelayanan publik merupakan penyelenggaraan kegiatan dalam rangka mewujudkan kebutuhan pelayanan yang berdasarkan Undang-undang bagi seluruh warga negara dan penduduk yang menggunakan layanan administrasi atau barang, jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Azis, 2016). Pelayanan

publik pada umumnya, memberikan pelayanan, memenuhi kebutuhan yang berkaitan tentang kepentingan umum. Dapat di analisa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat.

a. Prinsip-Perinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik, kesepuluh prinsip di maksud ialah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan.

b. Asas-asas dalam Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela (2008:16), mengemukakan terdapat beberapa asas-asas dalam pelayanan publik yang dilihat dari:

- a. Transparansi, ialah pelayanan tersebut bersifat terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya dan layanan tersebut diberikan dengan cara yang tepat dan mudah dipahami;
- b. Akuntabilitas, ialah dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan undang-undang;
- c. Kondisional, ialah berdasarkan kondisi dan kemampuan penyedia layanan serta penerima layanan sama-sama tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, ialah bermakna mendorong partisipasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat;
- e. *Non*-diskriminasi bermakna tidak membedakan golongan, suku, agama, ras, gender maupun status finansial;
- f. Keseimbangan antara kewajiban dan hak. maksudnya penerima serta pemberi pelayanan publik harus melaksanakan sesuai dengan kewajiban dan haknya masing-masing.

Prinsip dan asas pelayanan di atas merupakan tuntunan dalam bagi instansi pemerintah yang juga menjadi indikator dalam penilaian dan evaluasi kinerja untuk penyelenggara pelayanan publik. Di harapkan masyarakat mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya, dengan proses yang memenuhi dan tidak menyulitkan masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pengguna layanan (Kencana dkk., 2019). Berdasarkan pengertian dan prinsip di atas, pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan pelayanan tersebut bisa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan aktivitas kehidupan agar dapat terciptanya masyarakat yang sejahtera (Utami dkk., 2021)

Teori Responsivitas

Responsivitas menurut Zeithaml *et al.* (dalam Hardiansyah, 2011) responsivitas ialah kerelaan dalam membantu pengguna layanan dan petugas memberikan layanan yang

segera. Responsivitas dinilai berdasarkan tingkat kepekaan dalam suatu pekerjaan dengan hasil yang dicapai, dan dapat diprioritaskan terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Muizah et al., 2019). Sedangkan menurut Hasriadi (2021:17) responsivitas yaitu mengukur kemampuan untuk menanggapi keluhan, keinginan, harapan, aspirasi serta tuntutan-tuntutan pengguna layanan.

Responsivitas ialah kesanggupan petugas saat membantu memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan tanggap berdasarkan kebutuhan pasien (Nurlina dkk., 2021). Berdasarkan hal tersebut responsivitas mengarah pada kesesuaian antara program dan kegiatan pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Responsivitas yang kurang baik dinilai dengan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik menjadi begitu penting, karena merupakan salah satu bukti kemampuan instansi dalam memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan juga tuntutan masyarakat.

Definisi Lansia

Lanjut Usia (Lansia) adalah menurunnya kondisi fisik maupun non fisik untuk beradaptasi dengan lingkungan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI (2003) membagi tiga golongan Lansia yaitu: Kelompok menjelang usia lanjut (45-54 tahun), Kelompok usia lanjut (55-64 tahun), Kelompok Senium (>65 tahun). Adapun bentuk kesantunan kepada lansia adalah sebagai berikut:

- a. Melayani lansia dengan sabar, senyum, ramah dan menghargai sebagai orang tua;
- b. Memberikan pelayanan rawat jalan gratis bagi lansia (usia 60 +);
- c. Menanggapi dan responsif terhadap permasalahan kesehatan para lansia;
- d. Kemudahan akses pelayanan bagi lansia, baik dalam prosedur pelayanan maupun fasilitasnya.

Dalam hal ini, diperlukan sistem pelayanan yang ramah lansia dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan lansia. Hal ini penting karena lansia perlu menjaga kesehatan fisiknya agar dapat menikmati masa tuanya secara optimal dan produktif.

Puskesmas

Puskesmas ialah unit pelaksana fungsional yang memiliki fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta menjadi pusat pelayanan kesehatan ditingkat pertama. Berdasarkan Permenkes RI No. 67 (2015), dalam pelayanan kesehatan lansia dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dan sopan terhadap pasien lansia.
- b. Memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pasien lansia.
- c. Keringanan biaya pelayanan bagi pasien lansia yang tidak mampu.
- d. Memberikan dukungan pada lansia dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan lansia.
- e. Melakukan pelayanan secara proaktif.
- f. Melakukan kerjasama lintas program dan lintas sektor terkait di tingkat kecamatan dengan asas kemitraan.

Pelayanan kesehatan memerlukan standar pelayanan yang mengetahui hak dan kewajiban setiap individu. Standar pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk melihat kepuasan penerima pelayanan publik. Keberhasilan dalam pelayanan publik tentunya dapat di ukur dengan beberapa indikator. Dalam penelitian ini menggunakan enam indikator dalam teori responsivitas menurut Zeithaml *et.al* yaitu kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu dan menanggapi keluhan. Berdasarkan enam indikator tersebut digunakan dalam menilai responsivitas petugas kesehatan baik tenaga medis maupun tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakatnya dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa sehat kembali. Responsivitas yang tinggi ketika memberikan pelayanan, dapat memberikan rasa sehat, dan kenyamanan bagi masyarakat, terkhusus bagi pasien Puskesmas Gandus Kota Palembang. Dalam mengukur Responsivitas terhadap Pasien Lansia di Puskesmas Gandus Kota Palembang. Penulis menggunakan enam indikator tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gandus Kota Palembang, yang berlokasi di T.P Husin Dammar Jaya Sungai Tenang RT 19 RW 02 Kel. Pulokerto Kec. Gandus Kota Palembang. Wilayah kerja Puskesmas Gandus dengan luas 69 km² dengan kepadatan Penduduk mencapai 985,43 Jiwa/km² yaitu mencakup 5 Kelurahan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (2018: 9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk penelitian untuk mempelajari keadaan alamiah objek, yaitu gambaran tentang data yang ada di lapangan dan gambaran keadaan objek penelitian saat di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak didasarkan pada teori, tetapi pada fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Unit analisis dalam penelitian ini ialah petugas maupun tenaga Kesehatan di puskesmas dan juga pasien lansia. Tenaga Kesehatan yang menjadi unit analisis disini adalah tenaga kesehatan diruang poli lansia yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan di puskesmas. Teknik penentuan informan dilakukan dengan melalui cara *purposive* memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan dari suatu penelitian. Pengambilan data ini dilakukan untuk memperdalam analisis peneliti terkait fenomena atau masalah yang akan diteliti.

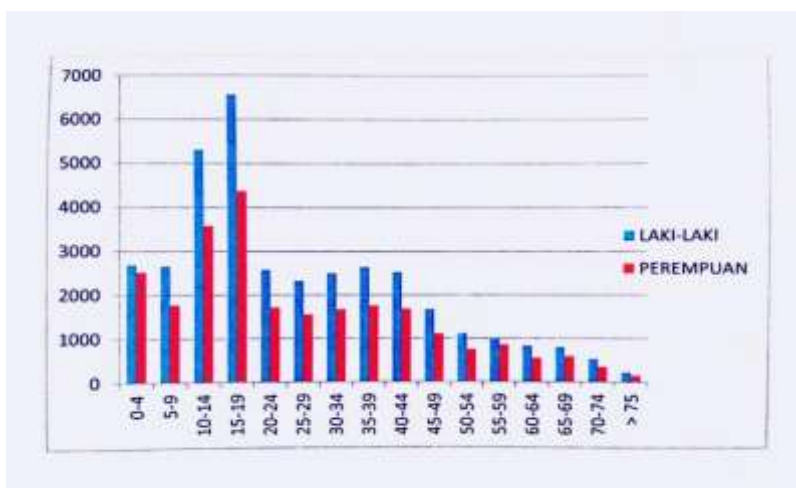
Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu data primer. Data primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013) dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain, seringkali didapatkan dari berbagai jenis publikasi, Data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari sumber pustaka seperti buku, jurnal dan dokumen yang terkait. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan.

Luas wilayah kerja Puskesmas Gandus adalah 69 km² meliputi 5 Kelurahan di Kecamatan Gandus dengan jumlah penduduk di tahun 2020 sekitar 61,928 jiwa (laki-laki

30.325 jiwa atau 48.96% dan perempuan 31.603 jiwa 51,04%) dengan kepadatan penduduk 985,34 jiwa/km² dengan jumlah rumah tangga sekitar 17.911 KK (Gakin 9851 KK atau 55% dan Non Gakin 8060 KK atau 45%). Golongan umur terbanyak pada usia produktif (15-59 tahun) yaitu sebesar 37.437 jiwa atau 60,45%. (Sumber: Profil Puskesmas Gandus, 2022).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Luas wilayah kerja Puskesmas Gandus adalah 69 km² meliputi 5 Kelurahan di Kecamatan Gandus dengan jumlah penduduk di tahun 2020 sekitar 61,928 jiwa (laki-laki 30.325 jiwa atau 48.96% dan perempuan 31.603 jiwa 51,04%) dengan kepadatan penduduk 985,34 jiwa/km² dengan jumlah rumah tangga sekitar 17.911 KK (Gakin 9851 KK atau 55% dan Non Gakin 8060 KK atau 45%). Golongan umur terbanyak di usia produktif (15-59 tahun) mencapai sebesar 37.437 jiwa atau 60,45%. (Sumber: Profil Puskesmas Gandus, 2022).



Gambar 4.1 Diagram Golongan Usia

Luas Wilayah, Jumlah Desa/ Kelurahan, Jumlah Penduduk, Jumlah Rumah Tangga, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kota Palembang Tahun 2020

No	Kelurahan	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah			Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga	Rata-rata jiwa	Kepadatan Penduduk
			Desa	Kelurahan	Desa+ Kelurahan				
1.	Pulokerto	18,0	0	1	1	12.764	3.582	3,56	709,11
2.	Gandus	25,0	0	1	1	11.240	3.403	3,30	449,60
3.	Karang Jaya	9,0	0	1	1	12.314	3.224	3,82	1368,22
4.	Karang Anyar	8,0	0	1	1	13.137	3.761	3,49	1642,13
5.	36 Ilir	9,0	0	1	1	12.473	3.940	3,17	1385,89
Jumlah (Kab Kota)		69,0	0	5	5	61.928	17.910	3,46	898

Sumber : Dokumen Profil Puskesmas, 2021

Dari data tersebut jumlah penduduk dan tabel luas wilayah kerja terkategori dengan jumlah penduduk yang padat dalam batas lingkup kecamatan, maka menjadi tantangan agar tercipta lansia yang sehat dan produktif. Puskesmas didirikan dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat di setiap kecamatan seluruh Indonesia. Tugas pokok dari Puskesmas ini ialah memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik agar terciptanya sebuah pandangan baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memelurkan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Untuk mengetahui responsivitas pelayanan publik pada Puskesmas Gandus Palembang maka peneliti menggunakan teori Zeithaml, *et al* yang mana responsivitas adalah kerelaan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan yang segera.

Kemampuan Merespon

Setiap masyarakat memiliki kepribadian yang berbeda-beda, sehingga petugas pelayanan juga perlu mengetahui bagaimana bersikap yang tepat dan hangat serta berkomunikasi yang baik. Widiati (2015:4). Dalam Indikator kemampuan merespon merupakan langkah dasar untuk menunjukkan bahwa penyedia layanan bersedia dan siap melayani atau merespon masyarakat dengan baik dari petugas puskesmas. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik. Sikap (*attitude*) yang di maksud ini ialah sikap yang baik, ramah, sopan dan santun dalam melayani, kesiapan petugas puskesmas untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Komunikasi merupakan proses dimana orang menciptakan makna dalam komunikasi antara dua orang atau lebih dan bertukar informasi ataupun pendapat yang terjadi dari waktu ke waktu atau berulang kali. Komunikasi yang dimaksud dalam hal ini agar pasien mendapatkan memahami apa yang di sampaikan dan memahami informasi yang didapat oleh pihak Puskesmas. Adapun hasil wawancara dengan beberapa pasien lansia selaras dengan pernyataan Ibu Darlena yaitu :
“Ibu sudah lama berobat disini, petugasnya cukup baik, ramah seperti menyapa, bercerita, senyum. Apabila kita ada keperluan di respon baik asal kita mau memulai percakapan dan bertanya.”

Indikator sikap petugas Puskesmas Gandus sudah memenuhi sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 67 Tahun 2015 yaitu dalam memberikan pelayanan setiap petugas maupun tenaga kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik. Staff maupun tenaga kesehatan di Puskesmas Gandus ini yang telah memberikan pelayanan dengan sikap dan komunikasi yang baik. Seperti menyapa, berbincang dan menanyakan keluhan pasien, ramah, menyampaikan mengenai pemeriksaan kesehatan pasien hal ini dilihat dari hasil wawancara dengan pasien lansia dan juga dari hasil observasi yang dilakukan. Dalam berkomunikasi dengan pasien lansia petugas kesehatan sedikit kesulitan berkomunikasi karena berkurangnya fungsi indra pendengaran, sehingga harus mengulang perkataan atau mengeraskan suara namun tidak semua pasien lansia.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di gambarkan pada indikator kemampuan merespon ini sudah cukup baik, telah sesuai berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan

tertuang dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Pasal 34 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa yang menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sopan dan ramah. Hal ini merujuk juga pada SOP Pelayanan Lansia Puskesmas Gandus dengan Nomor dokumen 440/UKP/SOPVII/2017 pada poin langkah-langkah memberikan pelayanan di dalamnya disebutkan bahwa petugas melakukan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) sesuai dengan keadaan pasien, petugas juga harus menjelaskan hasil pemeriksaan, termasuk kapan melakukan kunjungan ulang.

Kecepatan Melayani

Kecepatan merupakan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dengan tindakan. Berkaitan dengan kesigapan bertindak, ketulusan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan SOP Pelayanan Lansia Puskesmas Gandus dengan Nomor dokumen 440/UKP/SOPVII/2017 waktu tunggu untuk pendaftaran/ Pelayanan berkas rekam medik per-pasien selama 5-10 menit dan untuk waktu pelayanan di poli lansia per pasien selama 5-7 menit, hal ini belum termasuk waktu tunggu ambil obat. Pada indikator ini masih belum berjalan maksimal karena adanya keluhan mengenai kecepatan melayani oleh petugas puskesmas, hal tersebut disampaikan oleh kepala tata usaha puskesmas Gandus. dalam wawancara ia menyampaikan : *"Yang menjadi keluhan pasien mengenai kecepatan pelayanan, lamanya menunggu, menunda kerjaan. Yaa biasa terkadang pasien tidak sabar menunggu, menunggu obat, pendaftaran lama yang seperti itu. Namanya pasien terkadang mau cepat-cepat"* selain itu petugas lain juga mengatakan *"lamanya ketika memasukkan data pasien yang datang karena data harus di kirim ke pusat, untuk mengirim data tersebut terkadang dari websitenya error (gangguan), apalagi ketika mati lampu sangat terhambat jaringan terputus"*.

Untuk memperkuat pernyataan diatas selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pasien lansia yang sedang berobat di puskesmas Gandus mengenai kesigapan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan ataupun pemeriksaan, salah satunya ibu Saripah ia menyatakan : *"Memang sangat lama dik, apalagi semenjak covid, seharusnya untuk yang sudah tua di pisahkan atau di dahulukan, sepertinya dik ya petugas yang jaga loket pendaftaran yang paling pinter menggunakan komputer itu sendirian anak muda itu."* (Hasil Wawancara pada Selasa, 17 Mei 2022).

Berdasarkan pernyataan di atas dan observasi pada sub indikator kesigapan tindakan dalam memberikan pelayanan pada pasien lansia ini masih belum maksimal dan karena terdapatnya keluhan dari kotak pengaduan yang di isi oleh pasien seperti yang disampaikan oleh salah satu petugas. Dari hasil observasi kurangnya kesigapan ini dilihat banyaknya pasien yang menunggu dan lamanya di panggil ketika untuk di periksa kesehatannya oleh petugas sama halnya dengan hasil wawancara kurangnya kesigapan dalam memberikan pelayanan pada pasien ini terjadi ketika antrian untuk administrasi dan juga lamanya menunggu ketika di panggil untuk di periksa, dan harus menunggu lagi ketika pengambilan obat, Selain itu pasien juga mengatakan kurangnya petugas administrasi yang ahli menggunakan komputer. Padahal pasien lansia juga mengharapkan mendapatkan pelayanan yang cepat dan di dahulukan dari pasien lainnya. Jika merujuk pada Peraturan Pemerintah RI Nomor 43 tahun 2004 tentang pelaksanaan kesejahteraan sosial lanjut usia pada Pasal 17 disebutkan bahwa lansia berhak mendapatkan kemudahan dalam pelayanan administrasi dan berdasarkan Permenkes RI

Nomor 67 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di Puskesmas dilaksanakan dengan prinsip salah satunya memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pasien lansia seperti mendahulukan lansia dari pasien umum.

Ketepatan Melayani

Ketepatan melayani ialah tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan, artinya berkaitan sesuai prosedur dan juga ketepatan biaya. Pelayanan yang sesuai dengan prosedur atau Standar Operasional Prosedur ialah petunjuk langkah demi langkah untuk memudahkan pelaksanaan suatu pekerjaan agar meminimalisir terjadi kesalahan. Pada ketepatan prosedur ini setiap pegawai mengetahui bahwa adanya SOP dalam memberikan pelayanan yang harus dilakukan agar dinilai dengan baik oleh pengguna khususnya pasien lansia. Berikut ini wawancara dengan koordinator kesehatan lansia Ibu Indria Rahmayanti Am.Keb : *"Setiap petugas pasti sudah mengetahui bahwa adanya SOP dalam memberikan pelayanan jadi sudah tentu kami sebagai petugas berusaha memberikan yang terbaik. Di tiap unit atau ruangan memiliki SOP-nya masing-masing dan SOP tersebut di pegang oleh ketua pengelola bidang, contoh pada poli lansia SOP-nya dipegang oleh ibu selaku Koordinator kesehatan Lansia, begitu pula dengan poli/unit yang lainnya dipegang oleh masing-masing koordinator"*

Selanjutnya untuk memperkuat pernyataan dari petugas peneliti juga mewawancarai juga pasien lansia mengenai ketepatan prosedur apakah petugas pernah melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam melakukan pemeriksaan. dalam wawancara ini disampaikan oleh Ibu Saripah : *"Kalu untuk pemeriksaan menorot wak sudah bagus idak po katek salah, tapi pas pendaftaran menorot wak kurang bagus kareno pernah ado pegawai yang nuluke pasien yeng di kenalnya memang dak mak itu teros cuma idak adel kan dek, bage kami yang lalamo nunggu"* (Hasil wawancara pada Selasa, 17 Mei 2022)

Pada indikator ketepatan melayani ini petugas puskesmas Gandus masih perlu ditingkatkan alur pelayanan yang ditetapkan karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang di sampaikan ibu Saripah masih ada petugas bekerja di luar prosedur pelayanan, namun untuk pemeriksaan tenaga kesehatan puskesmas selalu memperhatikan keselamatan pasien sesuai standar keselamatan pasien sesuai SOP yang berlaku sehingga tidak ada kekeliruan atau kesalahan dalam pemeriksaan hal ini di sampaikan oleh Ibu Indria Rahmayanti, Am.Keb. Untuk ketepatan biaya Puskesmas Gandus tranparan tidak ada penyimpangan karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara biaya pelayanan berdasarkan ketetapan yang di tetapkan dari Walikota Palembang Nomor 74 Tahun 2014 tentang perubahan Peraturan Walikota Palembang Nomor 62 Tahun 2011 tentang biaya jasa pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat, Dapat di analisa ketepatan melayani ini sudah cukup baik mengenai pemeriksaan maupun mengenai biaya.

Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani yaitu berkaitan dengan kesungguhan dalam melayani agar tidak terjadi kesalahan. Dalam indikator ini yang menjadi fokus utama perhatian petugas puskesmas Gandus yaitu ketelitian dalam pemeriksaan penyakit pasien lansia. Maka untuk mengetahui kecermatan melayani petugas puskesmas dalam melakukan

pemeriksaan atau diagnosa dapat dilihat melalui kefokusannya dan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini petugas kesehatan memberikan pelayanan tentu dengan teliti dan penuh hati-hati agar pasien lekas sembuh. Melihat kesungguhan petugas dapat dinilai dari petugas yang selalu ada di ruang pemeriksaan tidak pernah kosong, hal ini dikuatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dengan ibu Maria dan jawaban serupa juga dapat dari pasien lainnya, ia menyatakan : *"Selalu ada petugasnya, dokternya baik sekali walaupun pengobatan, tetapi terkadang tidak sama ada yang mau cepat-cepat saja"* (Hasil Wawancara pada Senin, 30 Mei 2022).

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai mengenai bagaimana petugas memeriksa diruangan apakah benar-benar menanggapi pasien dengan serius atau ketika memeriksa sambil membuka handphone atau mengerjakan yang lainnya. Berdasarkan hasil wawancara hampir serupa dengan pernyataan ibu Sukinah, yang menyatakan *"ketika lagi memeriksa tidak pernah dokternya main hp, tetapi ketika baru mau masuk ruangan iya ada dokter atau perawatnya buka hp tetapi ia menanggapi kita hp letakkan"*. (Hasil Wawancara pada Sabtu 28 Mei 2022)

Dari hasil wawancara diatas dan observasi dapat di analisa bahwa petugas puskesmas Gandus telah memberikan pelayanan dengan cermat dan berhati-hati. Khususnya dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas maupun tenaga kesehatan puskesmas yaitu kecermatan dalam mendiagnosa penyakit pasien. Kesungguhan petugas dilihat dari selalu adanya petugas di dalam ruangan pemeriksaan dan dilihat bahwa ketika ada pasien yang masuk ruangan petugas medis menanggapi pasien dengan serius tidak melakukan pekerjaan lain ataupun bermain handphone hal ini disampaikan dalam wawancara.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat waktu, tidak menunda-nunda pelayanan sehingga mampu memberi kepastian dalam memberikan pelayanan. Ketepatan waktu ini merupakan waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan dalam hal ini puskesmas Gandus ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik itu yang dilaksanakan oleh petugas puskesmas seperti perawat, dokter, bidan dokter maupun tenaga *non medic* yang termasuk dalam institusi kesehatan. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik menyatakan, yang menyelenggarakan pelayanan publik harus dapat memberikan kepastian waktu kepada pengguna layanan. Adapun hasil wawancara pada indikator ketepatan waktu diharapkan petugas tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan, Berdasarkan hasil wawancara hampir serupa dengan pernyataan ibu Megawati, yang menyatakan: *"Sudah lama dik ini saja masih menunggu untuk di panggil periksa, di tempat daftar tadi sudah lama menunggu ini harus menunggu ini lagi. Petuga yang mencari berkas kita apa menunggu pasien yang lain biar sekalian diambil"*.

Berdasarkan SOP Pelayanan Lansia Puskesmas Gandus dengan Nomor dokumen 440/UKP/SOPVII/2017 waktu tunggu untuk pendaftaran/pelayanan berkas rekam medik per pasien selama 5-10 menit dan untuk waktu pelayanan di poli lansia per pasien selama 5-7 menit, hal ini belum termasuk waktu tunggu ambil obat dan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik menyatakan bahwa, yang menyelenggarakan pelayanan publik harus dapat memberikan

kepastian waktu kepada pengguna layanan. Namun hasil observasi dan wawancara pada indikator ketepatan waktu, petugas puskesmas Gandus ini masih dapat digambarkan belum berjalan maksimal yang ditandai dengan hasil wawancara dengan pasien bahwa masih adanya petugas yang tidak langsung mencari berkas rekam medis pasien.

Merespon Keluhan

Merespon keluhan yaitu penyedia layanan harus menyediakan akses untuk pengguna layanan agar dapat menyampaikan keluhan dan mencari solusi baik untuk mengatasinya. Merespon keluhan berkaitan dengan menanggapi dan menyelesaikan keluhan artinya petugas dari pihak yang terkait menerima setiap pengaduan yang diberikan oleh pasien. Keluhan yang terjadi dapat merupakan hal yang sering dirasakan dan membuat tidak nyaman pasien. Maka setiap pelayanan publik perlu menyediakan akses bagi pengguna.

Berikut alur pengaduan puskesmas Gandus Palembang :

1. Pasien dapat menyampaikan pengaduan, kritik, saran, masukan, keluhan dengan secara :
 - a. Secara langsung (Tatap muka)
 - b. Tertulis (Kotak saran)
 - c. Media Sosial (SMS/WA, Email, Instagram, Telephone)
2. Pengaduan tersebut akan dicatat dan direkap
3. Akan dibahas dengan Tim dan unit Pelayanan
4. Penyampaian umpan balik :
 - a. Media sosial : Disampaikan melalui media sosial yang di gunakan.
 - b. Kotak Saran : Ditindak lanjuti sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dan anggaran yang tersedia
 - c. Tatap Muka: Ditindak lanjuti sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dan anggaran yang tersedia

Mengenai keluhan yang di sampaikan oleh pasien tentunya dari pihak Puskesmas Gandus berusaha memberikan tanggapan dan berusaha mencari solusi agar keluhan tersebut tidak lagi di keluhkan pasien. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan pasien menyatakan hal serupa dengan pernyataan ibu Maria *"jika menyampaikan di kotak saran itu tidak pernah karena tidak membawa pena seperti orang kerja datang kesini juga jarang, kalau sekedar bicara sama petugasnya pernah tapi tidak tahu di sampaikan atau tidak ke pimpinan puskesmas karenanya masih belum ada perubahan masih lamanya menunggu"*. (Hasil Wawancara pada Selasa, 17 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat digambarkan petugas Puskesmas Gandus ini telah memberikan akses bagi pasien untuk menyampaikan pengaduan, mengeluh dan menyampaikan pendapatnya melalui kotak saran, medsos ataupun secara langsung. Namun kotak saran yang tersedia jarang digunakan oleh pasien, karena terkadang kebanyakan pasien menyampaikan keluhannya secara langsung ke petugas yang ada di Puskesmas Gandus Namun dari hasil observasi petugas belum menyediakan alat tulis seperti pena dan kertas untuk memudahkan pasien mengisi kotak saran tersebut. Pada indikator merespon keluhan ini petugas puskesmas Gandus telah menanggapi dan berusaha untuk menyelesaikan keluhan tersebut dengan cara, bermusyawarah, di adakan

rapat yang diadakan sebulan sekali mini lokarya dan juga dilakukan evaluasi seminggu sekali apabila ada pengaduan namun tergantung situasional urgentnya.

Pada indikator Merespon Keluhan ini dalam kategori lambat dalam menanggapi pengaduan pasien, karena masih banyaknya keluhan mengenai kecepatan dalam memberikan pelayanan dan adanya keluhan penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas dan keluhan ini masih dirasakan oleh pasien yang mana artinya keluhan ini belum teratasi oleh pihak Puskesmas Gandus

D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan mengenai Responsivitas Pelayanan terhadap Pasien Lansia di Puskesmas Gandus Kota Palembang. Responsivitas pelayanan terhadap pasien lansia di Puskesmas Gandus Kota Palembang, secara keseluruhan responsivitas pelayanan masih perlu di tingkatkan dalam pelaksanaannya. Melalui enam indikator responsivitas menurut Zeithmal, *et al* dalam (Hardiyansyah, 2011) yaitu dua indikator tergolong baik (Kemampuan merespon dan Kecermatan melayani) namun empat indikator masih perlu ditingkatkan (Kecepatan melayani, Ketepatan melayani, Ketepatan waktu dan Menanggapi keluhan).

Adapun saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan di Puskesmas Gandus, maka Perlunya memberikan pelatihan khusus untuk petugas administrasi terhadap teknologi agar dapat bekerja secara fleksibel, dan perlu peningkatan jaringan provider internet agar mudah mengakses website pendaftaran. selain itu perlu dibuatkan pendaftaran *online* yang mudah di akses semua golongan seperti aplikasi, *website* atau dapat melalui *via whatsapp* yang berlaku untuk pasien yang telah memiliki nomor rekam medis, sehingga tidak perlu terlalu lama menunggu layanan pendaftaran. Petugas Puskesmas Gandus juga perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh pasien sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas Puskesmas ini dan mengajak pasien yang berkunjung berperan aktif untuk menyampaikan kritik dan sarannya baik itu melalui kotak saran ataupun cara lainnya. Hal ini dilakukan supaya petugas puskesmas mengetahui keinginan pasien yang sebenarnya dalam proses pemberian layanan, sehingga dapat meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Serta petugas menyiapkan alat tulis agar dengan mudah pasien dapat memberikan masukan terhadap pelayanan di puskesmas atau dari pihak puskesmas menyediakan kotak saran yang dimana terdapat dua opsi puas atau tidak terhadap pelayanan di puskesmas Gandus, jadi pasien dengan mudah memberikan penilaian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. In *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Medika.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

_____ 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sinambela, Lijan P dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

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

Jurnal:

Aprindawati, A., & Febriyanti, D. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk*. 2(1).

Azis, A. N. (2016). *Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda*. 4, 4688-4699.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. In *Kualitas Pelayanan Publik* (p. 46). Gava Medika.

Kencana, N., Akbar, M. J., & ... (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota *Jurnal Pemerintahan Dan ...*, 2(1), 35-40. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/649>

Muizah, H. D., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang). *Jurnal Pemerintahan Dan ...*, 04(02), 69-74. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/689>

Nurlina, Mahsyar, A., & Riskasari. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Anggreja Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh*, 2(3), 1117-1130.

Utami, D., Pertanahan, K., & Tangerang, K. (2021). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas DUKCAPIL Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Pri Utami*. 11(1), 1-10.

Undang-Undang Dan Peraturan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun . (2015).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Skripsi :

Hasriadi, 2021 *Responsivitas Pelayanan Unit Gawat Darurat Di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat*. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021, Hal 18, (diakses pada 23/09/2021).