



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 458-463

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS RSUD Kabupaten Barru)

Muhammad Ihsan Nur Anwar

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Publik Makassar

ihsan.anwar016@gmail.com

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Barru. Masalah difokuskan pada Salah satu Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten barru dalam memberikan pelayanan pasien BPJS RSUD 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 dan pembahasan mengenai "Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Barru" dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry (Model SERVQUAL), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: kualitas Pelayanan Publik di RSUD Barru Tergolong Baik, namun Belum Optimal. Secara umum, pelayanan publik terhadap pasien BPJS di RSUD Barru sudah mencerminkan prinsip kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat jaminan (assurance) dan daya tanggap (responsiveness) petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam hal kecepatan pelayanan dan kenyamanan fasilitas fisik, terutama saat volume pasien meningkat. 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 Kabupaten Barru seperti kenyamanan pasien dan fasilitas rumah sakit.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Peserta BPJS

1. Latar Belakang

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006 : 149). Dalam UUD nomer 25 tahun 2009 bab I pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang kompleks mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem pelayanan reward dalam birokrasi di Indonesia, dan lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, serta kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan (Kumorotomo dan Purwanto, 2005: 87). Kemudian, terdapat kecenderungan di berbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat. Banyak contoh yang dapat diidentifikasi; seperti pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan di bidang jasa yang dikelola pemerintah daerah belum memuaskan masyarakat, kalah bersaing dengan pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta. Kejadian - kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparaturnegara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. 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).

Pelayanan publik yang penting adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) yang merupakan bahan usaha milik Negara yang di tugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Penerima pensiunan dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarga dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Pelayanan publik khususnya bidang kesehatan terutama BPJS memiliki porsi tersendiri dalam bentuk pelayanannya yang kini mengalami siklus naik turun. Karena sebagian diantaranya penyelenggara pelayanan membandingkan penerima pelayanan yang akan dilayani. Kurangnya perhatian terhadap masalah pelayanan khususnya rawat inap di Rumah Sakit memberikan dampak terhadap pasien itu sendiri karena penyelenggara pelayanan hanya memberikan sebagian kecil dari bentuk pelayanannya yang kurang memadai. Hal ini pula dapat mengakibatkan pasien akan mengeluh terhadap pelayanan tersebut sehingga adakalanya hal ini perlu diteliti sebagaimana mestinya dan dapat dipertimbangkan dengan mengikuti berbagai cara yang dapat ditempuh agar memberikan kesan yang baik terhadap pasien.

Bukankah pelayanan yang baik akan berdampak baik terhadap pasien dan penyelenggara pelayanan. Pelayanan Kesehatan BPJS masih banyak dikeluhkan masyarakat, padahal usia BPJS Kesehatan sudah 3 tahun. Keluhan Pelayanan itu pada pelayanan tingkat pertama di Puskesmas maupun klinik sampai ke system rujukan ke rumah sakit. BPJS kesehatan mulai bermasalah dari akurasi pendataan penerima bantuan iuran untuk warga miskin.

Dengan adanya keluhan pasien tentang lamanya waktu pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, serta sarana dan prasarana yang tidak memadai menandakan kurangnya responsivitas atau daya tanggap dari penyedia layanan. Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan kesehatan, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pasien sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu 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 warga pengguna layanan. (Dwiyanto, 2006 : 148).

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 145). Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa aresponsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru merupakan rumah sakit Negeri kelas C yang beralamat di Jalan jendral sudirman No 17, kelurahan coppo, kecamatan Barru, Kabupaten Barru. Rumah sakit Ini juga memberikan pelayanan kedokteran spesialis namun masih terbatas. Rumah sakit ini juga menerima rujukan dari puskesmas. Fasilitas yang disediakan berupa kamar inap, tempat tidur inap, dan fasilitas penunjang lainnya belum memadai. Namun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal hal ini terjadi pada hampir semua Poli yang ada sering pasien mengeluh kadang dokter spesialis tidak berada di tempat sehingga yang menangani pasien adalah dokter umum, namun sering ada pasien yang tidak ingin di periksa oleh dokter umum tersebut, dan beberapa pasien rawat jalan mengeluh akibat obat yang kurang lengkap. Adapun beberapa Keluhan pasien baik tentang lamanya waktu pelayanan dan adanya ketidak puasan pelanggan, serta sarana/fasilitas yang kurang memadai ini bisa menjadi salah satu tanda kurangnya responsivitas pihak Rumah Sakit dalam menangani permasalahan, kebutuhan dan keluhan pelayanan pasien.

Oleh karenanya prosedur pelayanan perlu diperhatikan dengan saksama khususnya pemerintah yang lebih jeli melihat kondisi ini. Banyaknya sebagian oknum yang mengatasi dan mengatur pelayanan public khususnya

BPJS masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi dilihat dari segi penyelenggaranya bagaimana responnya terhadap pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan BPJS. Untuk itu masalah ini akan lebih lanjut diteliti sebagaimana mestinya, sehingga saya mengangkat judul " Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru)"

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. Nuralam Budi Kusuma di Rumah sakit labuang Baji Makassar juga menyatakan responsivitas cukup baik, namun ada kendala kebersihan dan fasilitas. Sama halnya di ungkapan Edi Prasetyo Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai) juga menyatakan responsivitas cukup baik, namun ada kendala kebersihan dan fasilitas. Berdasarkan penelitian-penelitian ini, responsivitas pelayanan kesehatan penting untuk kepuasan dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi responsivitas pelayanan pasien BPJS di RSUD Kab barru serta mengevaluasi tanggapan rumah sakit terhadap kebutuhan pasien.

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.

2. Metode

Penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Peneliti memutuskan untuk menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena ingin menggambarkan situasi yang diteliti dalam bentuk fakta yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif. Data primer dan data sekunder menjadi sumber data peneliti. Data primer didapatkan di lapangan, misalnya informasi dari pengamatan ataupun wawancara. Data sekunder diambil dari pihak lain berupa catatan, seperti buku, skripsi, artikel, dan majalah, dan juga dari Portal web resmi.

Penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru). Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan informan. 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 Kabupaten barru, informan utama dalam penelitian ini adalah bagian pelayanan pasien BPJS seperti dokter dan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru dan informan tambahan dalam penelitian ini adalah Pasien BPJS kelas II dan Pasien BPJS kelas III di ruang rawat inap atau keluarga pasien tersebut di Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten barru. Penelitian ini juga menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang jelas. Sugiyono (2013) 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).

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kabupaten Barru, yang merupakan rumah sakit daerah milik Pemerintah Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan tingkat kabupaten yang melayani berbagai jenis pasien, terutama peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-BPJS).

Sebagian besar masyarakat Kabupaten Barru menggunakan layanan BPJS karena faktor ekonomi dan kemudahan akses. Oleh karena itu, kualitas dan responsivitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)** kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.
2. **Reliability (Keandalan)** kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)** kemauan membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. **Assurance (Jaminan)** pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan.
5. **Empathy (Empati)** perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien.

Dalam penelitian ini, fokus utama terletak pada dimensi Responsiveness, namun pembahasan juga mencakup empat dimensi lainnya untuk mendukung analisis yang komprehensif.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik di RSUD Barru dinilai cukup baik, terutama pada ruang rawat jalan dan instalasi farmasi. Pasien BPJS menilai bahwa kebersihan, kerapian ruang tunggu, dan ketersediaan fasilitas umum seperti toilet dan ruang informasi sudah memadai.

Namun, sebagian responden menyebutkan bahwa tempat duduk di ruang tunggu masih terbatas, serta beberapa ruangan belum dilengkapi pendingin udara yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik sudah cukup baik, perlu ada peningkatan kenyamanan ruang pelayanan agar pasien merasa lebih dihargai.

2. Reliability (Keandalan)

Dari hasil wawancara, indikator keandalan petugas RSUD Barru cukup andal dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal dan prosedur BPJS. Beberapa pasien menyatakan bahwa proses pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat umumnya berjalan sesuai alur, namun terkadang mengalami keterlambatan pada jam-jam sibuk. Hal ini menandakan masih perlunya pengaturan waktu dan beban kerja petugas agar keandalan pelayanan semakin konsisten.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsivitas menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Responsivitas diukur dari:

- Kecepatan petugas melayani pasien BPJS
- Ketersediaan petugas membantu pasien yang kesulitan
- Tanggap terhadap keluhan dan pertanyaan pasien

Hasilnya menunjukkan bahwa petugas RSUD Barru sudah cukup tanggap dan sigap dalam melayani pasien, terutama pada bagian pendaftaran dan IGD. Beberapa responden menyatakan bahwa petugas dengan cepat menanggapi keluhan pasien, bahkan mengarahkan pasien lanjut usia dengan bantuan kursi roda atau petugas pengantar. Namun, pada bagian farmasi dan administrasi rujukan BPJS, pasien masih merasa bahwa prosesnya lambat dan kurang responsif karena antrean panjang dan keterbatasan petugas. Menurut teori Zeithaml, responsiveness merupakan kemauan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera. Temuan ini membuktikan bahwa daya tanggap petugas RSUD Barru tergolong baik, tetapi belum optimal. Faktor penghambat utama adalah tingginya volume pasien dibanding jumlah petugas, serta sistem antrean manual yang masih sebagian.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan dalam penelitian ini Pasien BPJS merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis dan petugas RSUD Barru. Dokter dan perawat dinilai profesional, mampu menjelaskan diagnosis dan tindakan medis secara sopan, serta menjaga kerahasiaan pasien. Selain itu, penggunaan sistem BPJS Kesehatan yang terintegrasi secara digital memberikan rasa aman bagi pasien terhadap keabsahan dan transparansi pelayanan.

Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml bahwa assurance mencerminkan pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam menimbulkan rasa percaya pelanggan. Dengan demikian, aspek jaminan menjadi modal penting bagi RSUD Barru dalam menjaga kredibilitas dan citra pelayanan publik.

5. Empathy (Empati)

Dimensi empati menunjukkan bahwa petugas cukup memperhatikan kondisi dan kebutuhan individu pasien. Pasien mengakui bahwa dokter dan perawat sering memberikan perhatian personal, seperti memanggil nama pasien, menanyakan kondisi dengan ramah, dan menjelaskan prosedur secara sederhana

Namun, karena jumlah pasien yang tinggi, interaksi personal seringkali tidak dapat berlangsung lama. Meskipun demikian, sikap empati petugas sudah menunjukkan orientasi pelayanan yang humanis dan berfokus pada kebutuhan masyarakat, sesuai prinsip pelayanan publik.

Pembahasan

Dari kelima dimensi SERVQUAL, responsiveness dan assurance menjadi indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Barru.

1. Dimensi Responsiveness menunjukkan sejauh mana petugas mampu memahami dan menanggapi kebutuhan pasien secara cepat. Hal ini merupakan inti dari pelayanan publik yang responsif.
2. Dimensi Assurance berperan penting karena pasien BPJS memerlukan rasa aman dan kepastian hukum dalam proses pelayanan. Profesionalisme tenaga medis meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit.
3. Dimensi Empathy mendukung hubungan interpersonal yang baik antara petugas dan pasien, meskipun masih perlu peningkatan agar setiap pasien merasa diperhatikan secara pribadi.
4. Tangibles dan Reliability turut berpengaruh terhadap persepsi keseluruhan, namun keduanya masih perlu pembenahan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas dan konsistensi waktu pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan ini selaras dengan teori Zeithaml, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan tinggi apabila gap antara harapan dan kenyataan pelanggan kecil. Pasien BPJS menilai RSUD Barru cukup responsif, tetapi masih ada gap pada aspek kecepatan dan kejelasan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas tidak hanya memerlukan penambahan petugas, tetapi juga perbaikan sistem dan komunikasi pelayanan.

Penerapan prinsip-prinsip SERVQUAL membantu rumah sakit memahami area prioritas untuk peningkatan mutu layanan, yaitu:

- Meningkatkan efisiensi alur pelayanan BPJS melalui sistem digital.
- Pelatihan petugas front office dan farmasi dalam komunikasi publik.
- Peningkatan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan informasi elektronik.
- Evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien BPJS untuk memantau efektivitas kebijakan pelayanan.

Dengan langkah-langkah tersebut, RSUD Barru dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Barru” dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry (Model SERVQUAL), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: kualitas Pelayanan Publik di RSUD Barru Tergolong Baik, namun Belum Optimal. Secara umum, pelayanan publik terhadap pasien BPJS di RSUD Barru sudah mencerminkan prinsip kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat jaminan (assurance) dan daya tanggap (responsiveness) petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam hal kecepatan pelayanan dan kenyamanan fasilitas fisik, terutama saat volume pasien meningkat. Dimensi Responsiveness Menjadi Indikator Dominan dalam Kepuasan Pasien BPJS, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas petugas merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Petugas RSUD Barru dinilai cukup cepat dalam merespons keluhan dan membantu pasien BPJS dalam proses administrasi maupun pelayanan medis. Namun, masih perlu peningkatan pada aspek tindak lanjut terhadap keluhan pasien, serta pemangkas waktu antrean di loket dan bagian farmasi. Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) Menunjang Kepercayaan Pasien, Pasien BPJS merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis dan petugas RSUD Barru. Selain itu, sikap empati petugas, seperti keramahan dan kepedulian terhadap pasien lanjut usia, turut memperkuat hubungan antara rumah sakit dan masyarakat. Kedua dimensi ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik (public trust) terhadap layanan kesehatan pemerintah. Tangibles (Bukti Fisik) dan Reliability (Keandalan) Masih Perlu Ditingkatkan Aspek fisik

seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas umum masih perlu dibenahi. Selain itu, keandalan pelayanan terutama terkait ketepatan waktu pemeriksaan dan ketersediaan obat perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi pasien BPJS. Hal ini penting karena dalam teori Zeithaml, kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan pelayanan akan memengaruhi persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Model SERVQUAL Efektif Digunakan untuk Menilai Kualitas Pelayanan Publik. Penerapan lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) terbukti membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan publik di RSUD Barru secara sistematis. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa daya tanggap dan jaminan pelayanan merupakan faktor paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Referensi

1. Achmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset.
2. 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(01), 99-112.
3. Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
4. 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>
5. Herdiani, Hilda (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah sakit Sayang Rakyat Kota Makassar). Makassar: Universitas Hasanuddin.
6. Kumorotomo, Wahyudi, 2005. "Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN". Dalam Agus Dwiyanto (ed.). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
7. Kusuma, Nuralam Budi (2016) Responsivitas Pelayanan Publik Peserta BPJS Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. Makassar Universitas Hasanuddin.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 59b/Menkes/per/II/1988 tentang Rumah Sakit.
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 262/Menkes/Per/VII/1979 tentang Standar Ketenagaan di Rumah Sakit Pemerintah
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019
14. Prasetyo, Edi (2021) Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai). Medan Universitas Medan Area
15. Purwanto, Erwan Agus, 2005. "Pelayanan Publik Partisipatif". Dalam Agus Dwiyanto (ed.). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
16. Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
17. Sugiyono. 2013, " *Metode Penelitian Administrasi* ", Bandung : Cv Alfabeta
18. Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2005. " *Manajemen Publik* ". Jakarta; Grasindo
19. Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) "Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation". New York: The Free Press Mcmillan Inc
19. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
20. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
21. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.