

ABSTRAK

Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan publik yang mencerminkan kemampuan dan kesiapan aparatur atau petugas dalam merespon kebutuhan, keluhan, serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan pada pasien rawat inap di Puskesmas Negeri Lama Kecamatan Bilah Hilir dan untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi pasien rawat inap di Puskesmas Negeri Lama. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan dari masyarakat terkait lambatnya pelayanan, sikap petugas yang kurang ramah, serta proses pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Fokus penelitian ini membahas terkait dengan responsivitas pelayanan pada pasien rawat inap di puskesmas negeri lama kecamatan bilah hilir yang meliputi aspek, merespon, kecepatan dan ketepatan melayani, serta membahas faktor-faktor hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pada pasien rawat inap di puskesmas negeri lama, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Negeri Lama masih belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan pasien. Terdapat beberapa kendala utama, seperti keterbatasan tenaga medis, sistem antrean manual yang tidak efektif, kurangnya pelatihan tentang pelayanan prima, serta belum adanya sistem pengaduan yang terstruktur. Faktor-faktor ini menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Indikator responsivitas seperti kecepatan, ketepatan, dan kemampuan petugas dalam merespon keluhan belum terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan menyeluruh dalam sistem pelayanan Puskesmas. Saran dari penelitian ini yaitu penambahan dan pemerataan tenaga medis, digitaisasi sistem pelayanan dan administrasi, pelatihan SDM dalam komunikasi dan etika pelayanan, optimalisasi sistem triase dan jalur prioritas, peningkatan sarana dan prasarana medis khususnya pada fasilitas layanan tingkat pertama seperti Puskesmas.

Kata kunci: *Responsivitas, Pelayanan, Merespon, Kecepatan dan Ketepatan*

ABSTRACT

Responsiveness is one of the key indicators of public service, reflecting the ability and promptness of officials or staff in responding to the needs, complaints, and expectations of the community as service users. This study aims to determine the responsiveness of inpatient services at Negeri Lama Public Health Center (Puskesmas Negeri Lama) in Bilah Hilir Subdistrict and to identify the obstacles faced by inpatients at the facility. The background of this research stems from numerous complaints from the public regarding slow service, unfriendly staff attitudes, and time-consuming service processes. The focus of this study discusses the responsiveness of inpatient services at Negeri Lama Public Health Center in Bilah Hilir Subdistrict, which includes aspects of responsiveness, speed and accuracy in service delivery, as well as factors that hinder the inpatient service process. This research uses a descriptive qualitative method. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The results show that the services provided by Negeri Lama Health Center are not yet fully responsive to patient needs. There are several main obstacles, such as a shortage of medical personnel, an ineffective manual queuing system, lack of training on excellent service, and the absence of a structured complaint system. These factors lead to service delays and decrease public satisfaction. Responsiveness indicators such as speed, accuracy, and the ability of staff to respond to complaints have not been met optimally. Therefore, comprehensive improvements in the Health Center's service system are needed. Recommendations from this study include increasing and evenly distributing medical personnel, digitizing service and administrative systems, providing staff training in communication and service ethics, optimizing the triage system and priority lanes, and improving medical facilities and infrastructure, especially at primary healthcare facilities such as Puskesmas.

Keywords: Responsiveness, Service, Response, Speed and Accuracy