

IMPLEMENTASI NEW PUBLIK MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT (RST) DR. REKSODIWIRYO PADANG

Fachri Adnan^{1(a)}, Alahan Sinaga^{2(b)}, Bobi Rizki Ananda^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}fachriadnan@fis.unp.ac.id, ^{b)}Alahansinaga01@gmail.com, ^{c)}bobirizkiananda2@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

25-07-2023

Diterbitkan Online:

01-06-2024

Kata Kunci:

Implementasi, New Publik Manajemen, Kualitas Layanan, Rumah Sakit

Keywords:

Implementation, New Public Management, Service Quality, Hospital

Corresponding Author:

fachriadnan@fis.unp.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i2.803>

ABSTRAK

Terdapatnya pelayanan buruk yang dilakukan oleh berbagai rumah sakit yang ada di daerah. Sehingga dengan demikian ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kesehatan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan berasal dari pihak rumah sakit dan masyarakat yang melakukan layanan. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan prima pada pasien pengguna BPJS di RST Dr. Reksodiwiryo Padang telah berjalan dengan baik dengan landasan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada. Hanya saja ada beberapa kendala ditemukan seperti alur yang terlalu panjang yang harus dilalui pasien, kurangnya pengontrolan fasilitas kerumahtanggaan.

ABSTRACT

The existence of bad services carried out by various hospitals in the area. So that there are people who complain about the health service. The purpose of this study was to determine the implementation of excellent service for patients who use the Social Security Administration Agency (BPJS) in the Inpatient Unit of Dr. Army Hospital. Reksodiwiryo Padang. This study uses qualitative research methods with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Informants come from the hospital and the community who provide services. As for the results of this study, users show that excellent service for BPJS patients at RST Dr. Reksodiwiryo Padang has been running well with the existing Service Operational Standards (SOP) foundation. It's just that there are some obstacles found such as the path that is too long for the patient to go through, the lack of control over household facilities.

PENDAHULUAN

Konsep New Public Management (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM juga memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja.

Menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Perdebatan tentang kinerja administrasi publik di seluruh dunia selalu ditandai dengan ketidakpuasan. Kecenderungan birokrasi dan birokratisasi pada masyarakat modern benar-benar dipandang memprihatinkan, sehingga digambarkan adanya ramalan mengenai makin menggejalanya dan berkembangnya praktek-praktek birokrasi yang paling rasionalpun tidak bisa dianggap sebagai berita yang menggembirakan, melainkan merupakan malapetaka dan bencana baru yang menakutkan.

Banyak permasalahan yang timbul, New Public Management (NPM) dianggap dapat berbuat banyak untuk melakukan perubahan perbaikan untuk menggoyang organisasi publik yang tidur serta melayani dirinya sendiri melalui ide-ide dari sektor privat (Oluwo, 2002: 2). New Public Management (NPM) mempunyai fokus yang kuat terhadap organisasi internalnya, dalam artian bahwa NPM berusaha memperbaiki kinerja sektor publik dengan menggunakan metode yang biasa digunakan oleh sektor privat.

Pelayanan publik merupakan masalah terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi. Balai kesehatan/Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memegang peranan penting bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Balai kesehatan/Rumah sakit dituntut untuk dapat melayanimasyarakat, mampu bersaing, memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan semakin tingginya tuntutan bagi balai kesehatan/rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya, banyak permasalahan yang terkait dengan terbatasnya anggaran yang tersedia, alur birokrasi yang terlalupanjang dan sulitnya untuk mengukur kinerja, melalui paradigma New Public Management (NPM), Balai kesehatan/Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, mendorong entrepreneurship, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka pelayanan publik yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan (dari bulan Januari-Maret 2021) Di Rumah Sakit Rumah Sakit Tentara (RST) dr. Reksodiwiryo Padang. Pendekatan yang dipergunakan dalam Penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif ini adalah dikarenakan penelitian ini ingin menjelaskan bagi penerapan NPM bisa diterapkan dalam mengukur kinerja pegawaiia untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Effendi, 2006: 263). Data yang diperoleh oleh peneliti kemudian dituangkan dalam bentuk teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan *emik dan etik*. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007). Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak rumah sakit (direktur, kepala bagian, dokter, perawat, analis labor) dan Masyarakat (keluarga pasien). Adapun Teknik pengumpulan pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi dan dokumen (Usman, dkk, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima berdasarkan Atep Adya Barata, (2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan kemampuan (*ability*).

Sikap

sikap secara umum dapat diartikan dengan pikiran, kecenderungan dan perasaan seseorang untuk mengenal aspek-aspek tertentu pada lingkungan yang seringkali bersifat permanen karena sulit diubah. Komponen yang disampaikan tersebut tersebut mempunyai arti bahwa pengetahuan yang selama ini diperoleh semasa hidup, dimana sangat mempengaruhi perilaku saat bertindak. Sedangkan menurut Kotler (Kotler, 2003) sikap merupakan bagian strategi yang berfokus dalam kepuasan, artinya orientasi dalam meningkatkan kepuasan di rumah sakit tantara perlu adanya startegi dalam cara bersikap unyutuk mendapatkan kepuasan dalam jangka waktu Panjang.

Dalam melayani seorang petugas medis/non medis harus mempunyai perilaku sopan, baik,

ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien, karena dengan demikian pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke rumah sakit (ruang rawat) dapat merasakan kenyamanan dilayani dengan baik.

Dari hasil penelitian peneliti didapatkan sikap yang diberikan oleh petugas medis/non medis di Instalasi Rawat Inap (instalwatnap) terhadap pasien dengan jaminan BPJS hamper sama dengan pasien lain yang memakai jaminan asuransi ataupun pasien umum sekalipun (yang membayar sendiri biaya rawatannya). Sikap yang dikeluarkan oleh pemberi layanan mengacu pada SOP yang mereka miliki. Dan sikap yang baik, ramah, sopan, loyal, serta ikhlas telah merupakan hal yang harus mereka lakukan terhadap pasien maupun keluarga pasien.

Perhatian

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pasien, baik yang berkaitan dengan perhatian atau kebutuhan dan keinginan pasien maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pasien, mengamati dan menghargai perilaku para pasien, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pasien. Sedangkan menurut Leonard L. Berry. (Berry, 1999) perhatian berfokus kepada kebutuhan pelanggan, bagaimana memberikan kebutuhan yang tepat terkait dengan pelanggan. Kalau dilihat dari konsep tersebut perhatian yang dilakukan oleh RST Reksodiwiryo Padang, Sudah memenuhi standar yang diterapkan dalam mencapai keberhasilan dengan memerhatikan setiap kebutuhan yang yang diminta oleh pasien.

Pada Instalasi Rawat Inap RST Dr. Reksodiwiryo Padang telah diterapkan kepada semua petugas medis/non medis untuk menunjukkan kepedulian terhadap pasien dan keluarga pasien. Kepedulian yang diberikan oleh petugas terhadap pasien maupun keluarga pasien merupakan salah satu bentuk dari pelayanan prima (*service excellence*). Dari hasil penelitian melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu perawat dan salah seorang keluarga pasien, maka dapat peneliti simpulkan bahwa rasa penuh perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap pasien dan keluarga pasien sudah cukup baik, walaupun masih ada sebagian kecil petugas

yang masih belum maksimal dalam memberikan perhatiannya terhadap pasien.

Tindakan

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pasien, mencatat kebutuhan para pasien, mewujudkan kebutuhan para pasien, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pasien mau kembali.

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang responden dan hasil pengamatan dilapangan, dalam hal sikap yang dilakukan petugas terhadap pasien dan keluarga pasien dengan jaminan BPJS memang hamper sama dengan pemakai umum. Semua pasien diperlakukan sama, dan petugas nampak berusaha sesegera mungkin merespon dan bertindak untuk semua keluhan yang disampaikan pasien ataupun keluarga pasien.

Kemampuan

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau instansi. Kalau dilihat kemampuan SDM yang ada di Rumah sakit mengalami rasio yang berbanding terbalik antara dokter dan perawat, hal ini disebabkan dalam table berikut:

Tabel 1. Jumlah Pasien di Intalasi Rawat Inap RST dr. Rokodiwirjo Padang Tahun 2017-2020

No	Tahun	Jumlah
1	2017	11.361 Orang
2	2018	9.981 Orang
3	2019	2067 Orang
4	2020	7.423 Orang

Dari tabel tersebut jelas dilihat bahwa pada tahun 2017-2020 jumlah pasien rawat inap mengalami kemunduran, artinya hanya sedikit yang menginap ketika pasien BPJS mengalami sakit, hal ini juga berdasarkan dari intruksi peminan, bahwa pemegang BPJS paling lama menginap hanya boleh 3hari, dan itu pun jika masih belum sembuh, bisa dilanjutkan kembali

untuk tetap rawat inap. Akan tetapi pada intinya hanya 3 hari rawat inap yang diperbolehkan.

Pada Instalasi Rawat Inap petugas telah diberikan pelatihan sesuai dengan bidang mereka masing-masing agar bisa melaksanakan pelayanan prima dengan baik. Jadi bagi pimpinan tidak ada lagi alasan bawahan untuk mengatakan kalau saya tidak bisa untuk melakukannya, atau saya belum terbiasa untuk melakukannya. Berdasarkan hasil wawancara dan kenyataan yang peneliti lihat di lapangan memang petugas telah menjalankan tugas mereka dengan baik dan rasa tanggung jawab sesuai dengan uraian tugas mereka masing-masing. Pelayanan prima yang diharapkan telah dapat dilaksanakan dengan semestinya.

PENUTUP

Keberhasilan NPM di negara-negara maju, mengakibatkan terjadinya promosi secara terus-menerus doktrin-doktrin NPM di negara-negara berkembang. Doktrin privatisasi, mengalihkan bentuk pelayanan yang selama ini ditangani oleh pemerintah dipindahkan ke tangan agen-agen swasta. Doktrin debirokratisasi, diyakini memiliki keunggulan karena lebih menjanjikan peningkatan kinerja dibandingkan dengan doktrin administrasi publik klasik.

Penyelenggaraan administrasi negara di Indonesia terlihat dari adanya perubahan dengan sistem konstitusi, pemerintahan, ekonomi, dan politik, serta paradigma yang melandasinya, yang membawa dampak tertentu terhadap sistem dan proses penyelenggaraan negara, khususnya dalam hubungan pemerintah dan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada bapak/ibuk dosen Universitas Negeri Padang, terutama kepada bapak Prof Fachri Adnan yang telah membantu penelnti dalam menyelesaikan artikel ini, banyak kontribusi dari teman teman yang saling menyemangati sehingga tidak bisa disebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

Bryant, C. dan White, L.G. 1989. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang*. LP3ES. Yogyakarta.

Berry, Leonard L. *Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business Success*. Free Press, 1999.

Barata, Ateb Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elek Mediakomputindo, 2003.

Kartiwa, Asep. 2004. *Membangun Birokrasi Pemerintah Daerah yang Profesional Menuju Terwujudnya Good Governance*. UNPAD. Bandung

Kotler, Philip. *Marketing Management*. Pearson Education, 2003.

LP3ES. 1994. *Administrasi Pembangunan*. PT. Pustaka. Yogyakarta.

Mahfud, MD. 2000. *Demokrasi dan Konstitusi di Indonesia: Studi Tentang Interaksi Politik dan Kehidupan Ketatanegaraan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nogi, S. Hessel. 2000. *Analisis Kebijakan Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Lukman Offset.

Mangkunegara, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Remaja Rosdakarya*, Bandung

Salusu. 1998. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo

Oluwo, O. (2002). *Effective Customer Service Management*. New York: XYZ Publishers.

Sofian Effendi dan Chris Manning. "Prinsip-Prinsip Analisis Data" Dalam Singarimbun, Masri Dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey* (Edisi Revisi). Jakarta: LP3ES.

Sutopo, H.B. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Universitas Sebelas Maret: Surakarta.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.