

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu oleh:

1. **Nila Fatmawati, (2018) Skripsi Administrasi Publik pada Universitas Brawijaya Malang yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi pada Puskesmas Kendalsari Kota Malang”,**

Pelayanan merupakan jasa yang dibutuhkan oleh semua orang. Dalam kehidupan sehari-hari manusia banyak membutuhkan pelayanan misalnya pelayanan transportasi, kesehatan, pendidikan dan masih banyak lagi pelayanan lainnya. Di tingkat pemerintah daerah kota ataupun kabupaten, masyarakat dapat menggunakan fasilitas kesehatan yang diadakan oleh rumah sakit ataupun pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS). Untuk mendapatkan hasil yang maksimal sangat membutuhkan kerjasama tim yang baik, sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh setiap Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah proses pelayanan kesehatan dan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Kendalsari Kota Malang dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pada masyarakat miskin. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Kendalsari Kota Malang Jl. Cengger Ayam I No. 8 Malang. Sumber data berasal dari

sumber data primer yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penelitian sendiri sebagai instrumen utama. Sedangkan teknik analisis data yang diperoleh menggunakan prosedur tahap penyajian data, tahap komparasi dan tahap penyajian hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Kendalsari Kota Malang sudah berjalan dengan baik, proses atau alur yang jelas dengan adanya pemasangan informasi tentang alur pelayanan sangat membantu pasien dalam melakukan kegiatan berobat pada Puskesmas. Persyaratan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit juga membantu proses berjalan dengan baik, jenis layanan yang lengkap memudahkan masyarakat untuk berobat di Puskesmas. Kualitas pelayanan mengenai penjaminan yang diberikan oleh Puskesmas sudah baik dan pelayanan yang diberikan sudah menjadi kepercayaan masyarakat. Sedangkan hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas Kendalsari ini adalah SDM, kurang tertibnya administrasi baik itu pelaporan kegiatan, pemenuhan kebutuhan data untuk kepegawaian maupun kebutuhan program. Agar pelayanan kesehatan berjalan dengan baik sebaiknya pasien memberikan masukan terhadap kinerja pegawai lewat email yang telah dipasang dikaca setiap poli sehingga dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan.

2. **Cintia Adriela Intan Putri (2018), Skripsi Administrasi Publik Pada Universitas Brawijaya Malang yang berjudul “Kualitas**

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo”, salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sarana prasarana kesehatan yaitu dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan, namun sayangnya masih terdapat puskesmas yang memiliki pelayanan kesehatan yang belum maksimal. Begitu juga yang terjadi di Puskesmas Medaeng. Puskesmas Medaeng masih memiliki beberapa permasalahan yaitu masih kurangnya tenaga medis dan puskesmas ini belum terakreditasi. Belum terakreditasinya Puskesmas Medaeng ini menunjukkan bahwa Puskesmas Medaeng belum memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan di Puskesmas Medaeng, faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Medaeng.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Medaeng, petugas dan tenaga medis Puskesmas Medaeng serta masyarakat selaku pasien di Puskesmas Medaeng. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Medaeng sudah cukup baik namun dari 6 indikator pelayanan prima yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (tindakan) dan accountability (tanggungjawab) masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan secara optimal yaitu ability (Kemampuan) dan Appearance (Penampilan). Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Medaeng. Adapun faktor pendukung meliputi akses jalan dan keterjangkauan biaya. Faktor penghambatnya meliputi pelatihan pegawai secara rutin, kurangnya kesadaran masyarakat dan fasilitas puskesmas. Adapun saran peneliti yakni melakukan pengajuan pegawai yang dibutuhkan, memperluas atau merenovasi bangunan puskesmas, perlu melakukan perbaikan fasilitas, penambahan media cetak, serta melakukan pelatihan terjadwal dan rutin.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, prosese dan tugas, serta

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Kotler dan Muhtosim dalam (Indrasari 2019:55) mendefinisikan “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Menurut Morgan dan Morgatroyd dalam (Wijaya 2015:105), “Kualitas adalah *“(quality is the toitality of features of a product services that bears on its satisfy given needs)”* artinya bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat”.

Menurut Chandra dkk (2020:63), “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Definisi kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Gaspersz (Wijaya 2015:105), “Kualitas pada dasarnya terdiri dari Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk”

Menurut Widiastuti (2024:10) Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan

kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk di dalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono dalam (Indrasari 2019:61) “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan”.

Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Indrasari 2019:61) “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung”.

Kualitas Pelayanan menurut Lupiyoadi dalam (Indrasri 2019:62) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Rahmadana, dkk (2020:93-94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, bukti fisik menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menampilkan keberadaannya kepada publik. Hal ini mencakup kondisi fasilitas seperti gedung, peralatan teknologi, sarana prasarana, serta penampilan pegawai yang memberikan layanan.
2. *Realibility* atau keandalan, keandalan berarti kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai janji dengan akurat dan dapat dipercaya. Hal ini ditunjukkan melalui ketepatan

waktu, pelayanan yang konsisten tanpa kesalahan, serta sikap ramah dan tepat.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan, daya tanggap adalah kesigapan dalam membantu dan melayani pelanggan secara cepat dan jelas. Jika konsumen dibiarkan menunggu tanpa alasan yang pasti, maka akan timbul kesan buruk terhadap kualitas layanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Unsur yang terlibat meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesantunan.
5. *Empathy*, empati ditunjukkan dengan memberikan perhatian tulus yang bersifat pribadi kepada setiap pelanggan.

Kotler dalam (Indrasari 2019:62-63) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti:

- a. Akses, layanan harus dapat menjangkau seluruh wilayah dan diberikan tepat waktu.
- b. Komunikasi, dalam memberikan layanan, perlu adanya komunikasi yang efektif, efisien, jelas, dan akurat.
- c. Kompetensi, pegawai atau karyawan harus memiliki keahlian, keterampilan, serta pengetahuan yang sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, pegawai dituntut untuk bersikap ramah, tanggap, dan tenang agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, perusahaan maupun pegawai harus dapat dipercaya sehingga memperoleh tempat di hati pelanggan.
- f. Keandalan, pelayanan perlu diberikan secara konsisten dan tepat agar dapat diandalkan.
- g. Responsif, layanan harus cepat dan kreatif dalam merespons kebutuhan maupun permasalahan pelanggan.
- h. Keamanan, pelayanan wajib bebas dari risiko, kerugian, maupun keraguan agar pelanggan merasa aman.
- i. Nyata, kualitas layanan harus dapat terlihat dari bukti fisik yang nyata dan mencerminkan mutu pelayanan.
- j. Memahami konsumen, pegawai harus berusaha sungguh-sungguh memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

Kualitas layanan dibagi menjadi dua, yaitu kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal.

- a. Kualitas Layanan Internal, berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang

tersedia factor yang mempengaruhi kualitas pelayan internal, antara lain:

1. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
 2. Penyediaan fasilitas pendukung
 3. Pengembangan sumber daya manusia
 4. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
 5. Pola intensif
- b. Kualitas Layanan Eksternal, mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa factor anatara lain:
- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
 1. Pola layanan dan tata cara penyediaan jasa tertentu
 2. Pola layanan distribusi jasa
 3. Pola layanan penjualan jasa
 4. Pola layanan dalam penyampaian jasa
 - 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang
 1. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
 2. Pola layanan pendistribussiaan barang
 3. Pola layanan penjualan barang

Menurut Marwiyah (2023:47) kualitas pelayanan publik tidak dapat berdiri sendiri, artinya ada faktor atau aspek lain yang memengaruhi dalam pemberian pelayanan, seperti aspek manajemen. Sedangkan sistem yang baik yang dikelola atau dikerjakan oleh sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dibidang pelayanan, dapat melahirkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan melahirkan output yang berkualitas pula. Output yang berkualitas dalam pelayanan dapat ditandai dengan adanya kepuasan publik.

3. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat.

Moenir dalam (Sellang 2016:75) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak yang mendapatkan layanan. pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biayanya relatif harus lebih rendah
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
- c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus

Menurut Supriyono dalam (Indrasari, 2019:57) “Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi mengangkat kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan”.

Menurut Munir dalam (Indrasari, 2019:57) “Pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya”.

Menurut Kotler dalam (Indrasari, 2019:58) “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapapun”.

Menurut Ratminto dalam (Wijaya 2015:105) “Pelayanan adalah Administrasi pemerintah yang sering dipergunakan sebagai konsep perizinan dan pelayanan umum”. Warela (Wijaya 2015: 106),

mengatakan makna “Pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri”.

Menurut Doni, dkk (2024:12) pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah seperti pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen/pelanggan.

Menurut Handayani, (2023:124) Pelayanan adalah aspek interaksi antara pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan ialah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan.

4. Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adaah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Menurut Moenir dalam (Revida, 2021:3) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Publik didefinisikan sebagai umum atau masyarakat”.

Menurut Syafiie dalam (Revida, 2021:3) yang dimaksud dengan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk membantu masyarakat atau umum.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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.

Mahmudi dalam (Sellang 2016:76) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan administrasi kementerian
- b. Departemen
- c. Lembaga pemerintah non departemen
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya : sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya
- e. Badan usaha milik negara (BUMN)
- f. Badan hukum milik negara (BHMN)
- g. Badan usaha milik negara (BUMD)
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan

Menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat 2017:21), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan

secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Adapun pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan umum harus berorientasi pada kepentingan publik dengan mengedepankan asas transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan umum menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah dan tingkat kepuasan masyarakat.

Albrecht dan Zenke dalam (Wijaya 2015:111), Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber dan manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, menurut Master dalam (Wijaya, 2015:113) dalam mengemukakan hambatan pengembangan manajemen kualitas, yaitu sebagai berikut:

1. Ketidadaan komitmen dari manajemen
2. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
3. Ketidadaan pengetahuan manajemen kualitas bagi aparatur yang melayani
4. Ketidaktepatan perencanaan yang dijadikan pedoman dalam pelayanan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan
6. Ketidakmampuan membangun leadership organization, leaning by the individuals dalam organisasi
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dan kebutuhan
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyimpulkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

5. Konsep Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”. Standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana
Standar pelayanan hendaknya mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, serta diukur. Prosedurnya harus jelas, dengan biaya yang terjangkau bagi penyelenggara maupun masyarakat.
- b. Konsistensi
Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan, perlu menjaga ketepatan waktu, prosedur, persyaratan, serta penetapan biaya yang tetap terjangkau.
- c. Partisipatif
Perumusan standar pelayanan sebaiknya melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk berdiskusi, menyepakati, dan menyelaraskan komitmen bersama.
- d. Akuntabel
Setiap ketentuan dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan

Standar pelayanan harus disesuaikan dengan perkembangan kebijakan serta kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus.

f. Transparansi

Pelayanan harus mudah diakses dan dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat.

g. Keadilan

Standar pelayanan wajib menjamin bahwa layanan dapat dinikmati semua masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, lokasi geografis, maupun kemampuan fisik dan mental.

Menurut Dwiyanto dalam (Sellang:79) bahwa “Penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input 25 pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari sistem pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah”.

Selanjutnya Dwiyanto dalam (Sellang 2016:79) mengemukakan bahwa “Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik”.

6. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi

Pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, tersedia secara memadai, serta gampang dipahami.

b. Akuntabilitas

Setiap pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Pelayanan disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan pihak pemberi dan penerima layanan, namun tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu melibatkan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

e. Kesamaan

Pelayanan harus menjamin tidak adanya diskriminasi, sehingga tidak membedakan ras, agama, golongan, gender, maupun status ekonomi.

f. Keseimbangan

Dalam pelayanan publik, hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima layanan harus dipenuhi secara seimbang sesuai tanggung jawab masing-masing.

7. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Bedasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP/ M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan publik dalam (Rahman Mulyawan 2016:37) yaitu:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Syarat teknis maupun administratif, unit kerja, serta pejabat yang berwenang harus jelas, termasuk dalam menangani keluhan, masalah, dan sengketa pelayanan publik.

c. Kepastian

Setiap pelayanan publik wajib diselesaikan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

d. Akurasi

Hasil atau produk pelayanan publik harus benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses maupun hasil pelayanan publik harus menjamin rasa aman serta kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan atau pejabat yang ditunjuk wajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja

Pelayanan publik harus didukung peralatan kerja yang memadai, termasuk teknologi yang diperlukan.

h. Kemudahan

Lokasi, sarana, dan prasarana pelayanan harus mudah dijangkau masyarakat serta memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Petugas pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, serta melayani dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan perlu tertib, teratur, bersih, rapi, indah, sehat, dan menyediakan ruang tunggu yang nyaman.

Menurut Hadi Prabowo (2022:2-3) Meningkatkan pelayanan publik dilakukan melalui berbagai strategi. Strategi ini dilakukan secara bertahap hingga pada akhirnya terwujud pelayanan publik berkelas dunia pada 2025. Terdapat tiga tahap yang harus dilakukan, yaitu sebagai berikut.

- a. Penguatan regulasi di bidang pelayanan publik dengan penetapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan berbagai peraturan turunannya.
- b. Implementasi kebijakan tentang pelayanan publik dilaksanakan secara konsisten hingga level penyelenggara pelayanan, melalui berbagai diseminasi kebijakan, pendampingan, dan monev pelaksanaan.
- c. Peningkatan pelayanan publik dilaksanakan dengan mendorong berbagai terobosan. Terobosan ini antara lain integrasi pelayanan publik, replikasi atau *scaling-up* inovasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2018:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

- 1. Motivasi kerja birokrasi yang aparatur
- 2. Kemampuan aparatur
- 3. Pengawasan atau kontrol sosial
- 4. Perilaku birokrasi dan aparatur
- 5. Komunikasi, disposisi, serta struktur iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
- 6. Restrukturisasi organisasi

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah 2018:72-73) memiliki lima dimensi:

- a. Tangibles, bukti nyata pelayanan jasa terlihat dari penampilan perusahaan melalui fasilitas, perlengkapan, karyawan, sarana komunikasi, dan kondisi lingkungan. Hal ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menampilkan eksistensinya kepada pihak luar.
- b. Reability, kehandalan ditunjukkan melalui kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai janji secara tepat waktu, akurat, tanpa kesalahan, serta penuh simpatik. Artinya, perusahaan mampu melayani secara konsisten, tepat, dan memuaskan.
- c. Responsiveness, ketanggapan berarti kesediaan perusahaan untuk membantu pelanggan dengan cepat, tepat, serta memberikan informasi yang jelas. Sikap menunda pelayanan tanpa alasan akan menurunkan penilaian pelanggan. Artinya, staf harus sigap membantu dan merespons kebutuhan pelanggan.
- d. Assurance, jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Layanan harus bebas dari risiko, bahaya, maupun keraguan sehingga pelanggan merasa aman dan yakin terhadap perusahaan.
- e. Empathy, Empati berarti memberi perhatian secara tulus dan pribadi kepada pelanggan, dengan memahami kebutuhan spesifik mereka serta menyediakan waktu layanan yang sesuai. Secara sederhana, empati tercermin dari komunikasi yang baik, perhatian individual, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan.

9. UPT Puskesmas

Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat (UPT Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan di wilayah kerja kecamatan atau desa. Sebagai unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, puskesmas memiliki kedudukan yang sangat penting karena langsung berhubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, melainkan juga sebagai pusat penggerak pembangunan kesehatan masyarakat melalui program-program promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Dengan keberadaannya, puskesmas diharapkan mampu mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata, mudah dijangkau, dan sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan pemerintah. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas, disebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif. Hal ini berarti puskesmas berperan tidak hanya sebagai tempat berobat bagi masyarakat yang sakit, tetapi juga sebagai lembaga yang aktif dalam melakukan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

Puskesmas menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam mewujudkan amanat undang-undang tersebut di tingkat paling dasar. Fungsi UPTD Puskesmas meliputi berbagai aspek, di antaranya penyediaan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, penggerakan pembangunan berwawasan kesehatan, serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan. Puskesmas juga berfungsi sebagai pusat rujukan pertama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan di rumah sakit. Selain itu, puskesmas memiliki peran penting dalam menurunkan angka kesakitan, meningkatkan derajat

kesehatan masyarakat, serta memperkuat sistem kesehatan nasional mulai dari tingkat desa hingga kecamatan. Dengan peran strategis ini, puskesmas diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan semata, melainkan juga sebagai agen perubahan yang mampu mengedukasi, memberdayakan, serta membina masyarakat agar lebih peduli terhadap kesehatan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada konsep bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. UPTD Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, sesuai standar, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta sarana dan prasarana, penilaian dari pasien menjadi tolak ukur penting dalam mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Melalui kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan, penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat dasar. Dengan menggunakan teori dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Rahmadana, dkk (2020:93-94) sebagai berikut:

Kerangka pemikiran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan sebagai lokasi penelitian.

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019), kualitas pelayanan dapat diukur melalui sepuluh indikator, yaitu: akses, komunikasi, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keandalan, responsif, keamanan, nyata (tangible), dan memahami konsumen.

Namun di lapangan masih ditemukan beberapa masalah, seperti kurangnya alat kesehatan, keterbatasan obat, dan sistem serta data internet yang terbatas di Puskesmas Bangkuang. Masalah tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di poli umum.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan poli umum pada UPT Puskesmas Bangkuang dan menilai sejauh mana pelayanan tersebut telah berjalan dengan baik sesuai indikator kualitas pelayanan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

