

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan uraian singkat tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian yang sekarang. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mencari acuan sekaligus menghindari adanya anggapan dan duplikasi bahwa topik yang diambil penelitian telah diteliti oleh penelitian sebelumnya. Adapun hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Muzahadah (2020) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pertama, berwujud (*tangible*) yang mempunyai indikator penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sudah baik. Kedua, kehandalan (*realibility*) yang mempunyai indikator kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan cukup baik. Ketiga (*responsiveness*) yang mempunyai indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan masih kurang baik. Keempat, jaminan (*assurance*) yang mempunyai indikator sikap petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Kelima, empati (*emphaty*) yang mempunyai indikator perhatian petugas sudah baik saat memberikan pelayanan kepada yang menerima layanan.

2. Andi Sulfiah (2020) Fakultas Ilmu Sosisl dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep”. Hasil Pelayanan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep bisa dikatakan berkualitas. Hal tersebut diketahui dari keempat dimensi kualitas pelayanan yaitu, Keandalan (*realibility*) dalam pelayanan kesehatan pasein Rawat Inap sudah baik. Empati (*empathy*), kemampuan merespon keluhan pelanggan sudah direspon dengan baik oleh petugas atau pegawai dan sikap empati yang dimiliki oleh pegawai rumah sakit sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Rumah Sakit tersebut. Daya tanggap (*responsiviness*), strategi rumah sakit untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap yaitu para pegawai rumah sakit selalu melakukan pelatihan, *in house training* (cara berkomunikasi) dan workshop-workshop yang dilakukan secara rutin agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien. Bukti fisik (*tangible*), sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep telah memadai dan mendukung dalam membantu proses pelayanan Rawat Inap di rumah sakit. Namun fasilitas yang ada dalam ruangan rawat inap masih belum lengkap dan pemeliharaannya masih butuh ditingkatkan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Menurut Harbani Pasalong (2017:147) “Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.”

Sedangkan menurut Akh.Muwafik Saleh (2021:2) kegiatan pelayanan adalah “kegiatan sadar yang dilakukan oleh seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara yang terbaik. Melayani adalah kesediaan seseorang untuk memberikan pelayanan pada orang lain”.

Berdasarkan konteksnya, istilah pelayanan publik yang digunakan Anwa (2020) merujuk pada “segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan oleh penyelenggara pelayanan publik (Puskesmas) kepada masyarakat (pasien), yang kualitasnya dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pasien terhadap lima dimensi SERVQUAL”.

Hardiansyah (2018:19) mengartikan pelayanan publik sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Rizaldy, Budiman, & Sugianor (2023) yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik yang dimaksud dalam studi ini adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelaksana teknis pemerintah, yaitu Puskesmas, untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan UU NO.23 tahun 2017”.

Didalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, Krisna Puji Rahmayanti (2020:13) mendefinisikan dan memuat pelayanan publik bahwa “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2016 dalam Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahimah Diah Anisa (2021:64) yang menyatakan bahwa:

“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”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian pelayanan dari seseorang, organisasi atau suatu instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kegiatan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Sebagaimana diatur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2017 dalam Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahimah Diah Anisa (2021:64) menyatakan bahwa:

“ruang lingkup pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.

Setiap tahun masyarakat mengalami kondisi perkembangan dinamis, oleh karena itu birokrasi publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi yaitu harus lebih efektif, sederhana, profesional, transparan, tepat waktu, responsive, dan adaktif serta sekaligus dapat membangun dan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam proses pelayanan masyarakat, suatu instansi sebagai penyedia layanan harus dapat memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial serta dapat meningkatkan kinerja kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat.

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan menpan Nomor 63/2003 dalam Hardiansyah (2018:32) yang menyebutkan antara lain sebagai berikut:

- 1) “Transparansi
Transparansi memiliki arti bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas
Akuntabilitas berarti dapat mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional
Kondisional maksudnya adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif
Partisipatif maksudnya adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak
Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak”.

Wiyasih (2023) mengemukakan bahwa “selain beberapa asas pelayanan yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip public agar berkualitas pelayanan dapat dicapai”.

c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah atau organisasi yang menyediakan dengan memberikan dan menjalankan suatu pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Rahman Mulyawan (2018:33-34) menjelaskan bahwa:

“penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan

pembangunan, lembaga indepeden yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagai tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/kelola oleh pemerintah/pemerintah daerah”.

Rahman Mulyawan (2018:34-35) mengatakan terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) “Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
- 2) Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat organisasi yang berkepentingan
- 3) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan”.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya kemudian disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Untuk dapat terwujudnya *good governance*, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemerintah daerah harus memberikan kesempatan luas kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahimah Diah Anisa (2021:73) menyatakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan, pelayanan public/pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

- 1) “Pelayanan publik/pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang /jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, Contoh: bioskop, rumah makan, rumah sakit, dan perusahaan angkutan swasta.
- 2) “Pelayanan publik/pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah, yang dapat dibedakan lagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:
 - a) Pelayanan publik bersifat primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang dalam hal ini pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara sehingga pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh: pelayanan perizinan, pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan kehakiman.
 - b) Pelayanan publik bersifat sekunder, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan swasta. Contoh: program asuransi tenaga kerja, pelayanan pendidikan, dan pelayanan kesehatan”.

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2018 dalam Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2018:140) menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip antara lain sebagai berikut:

- 1) “Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan
 - a) Persyaratan teknis administrasi pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
 - c) Rincian biaya dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem T.I dan telekomunikasi.
- 8) Kemudahan akses, Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem T.I (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.
- 9) Kedisiplinan, Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.

- 10) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi,dll”.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan juga bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah ukuran pelayanan yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib untuk ditaati dan dilaksanakan oleh pemberi dan penerima layanan.

Muhammad Fitri Ramadana, ddk (2020:79) menjelaskan bahwa:

“setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan”.

Standar pelayanan itu perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta perhatian lingkungannya. Muhammad Fitri Ramadana, ddk (2020:79-80) mengatakan bahwa standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi antara lain sebagai berikut:

- 1) “Prosedur Pelayanan: Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian: Waktu Penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan: Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian

Menurut Garvin dalam (Meithiana Indrasari 2019:54) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pengan dan konsumen.

Menurut Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:126) menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan”.

Dan juga menurut Akh.Muwafik Saleh (2021:117) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah “kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Gronroos (2020:168) menyatakan bahwa:

“Kualitas layanan adalah semacam penilaian, dimana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut yang kemudian dibandingkan dengan harapan berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya

tentang pelayanan yang seharusnya diberikan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan”.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik berkaitan dengan peningkatan reputasi, kepercayaan terhadap publik, dan juga berhubungan dengan usaha untuk menenamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu kualitas pelayanan ini sangat penting selain harus memiliki kualitas yang baik, pelayanan publik juga harus efisien.

Hardiansyah (2018:50) berpendapat bahwa “suatu pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Adapun masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah hasil kesesuaian perbandingan antara pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dengan harapan dari para pengguna layanan atas suatu layanan dengan harapan dari para pengguna layanan atas suatu pelayanan yang mereka inginkan saat menggunakan layanan publik tersebut.

b. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Meithiana Indrasari (2019:62) yang menyatakan bahwa:

“suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan dan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kasmir dalam (Harbani Pasalong 2017:153) bahwa Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan standar yang telah ditentukan”.

Dalam (Meithina Indrasari 2019:62-63) menyebutkan beberapa karakteristik pelayanan yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- 1) Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- 2) Komunikasi, yaitu dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- 3) Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- 4) Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan
- 5) Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
- 6) Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- 7) Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- 8) Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- 9) Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik dan benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
- 10) Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu

c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:186-187) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator ukuran dimensi kualitas menurut apa yang dikatakan konsumen.

Kelima dimensi *servqual* tersebut mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:

- 1) *“Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
- 2) *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi yang berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntunan pada kesalahan pencatatan.
- 3) *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: Pemberitahuan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

4) *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

5) *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain: pemberian perhatian individual terhadap konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelangganya.

Menurut Tjiptono dalam Muhammad Fitri Ramadana, dkk (2020:93) dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) “Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai
- 4) Kerusakan dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- 6) *Serviceability*, yaitu kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya”.

d. Unsur-unsur Kualitas pelayanan publik

Akh.Muwafik Saleh (2021:125-127) mengemukakan unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain:

1) Penampilan

Penampilan seorang pemberi layanan itu harus bisa memberi keyakinan kepada orang lain karena penampilan dalam sebuah pelayanan itu akan memberikan dampak yang sangat besar bagi penerima layanan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

2) Tepat waktu dan janji

Dalam memberikan sebuah pelayanan petugas harus memberikan dan menjalankan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya sesuai dengan aturan pelayanan yang ada di suatu instansi tersebut. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan dua hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

3) Kesediaan melayani

Petugas suatu instansi yang menyediakan pelayanan publik kewajiban memberikan suatu pelayanan dan harus bersedia

melayani pelanggan dengan adil tanpa memandang status sosial ataupun lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

4) Pengetahuan dan keahlian

Seorang pemberi pelayanan disuatu instansi harus memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai dengan bidangnya sehingga para penerima layanan ini dapat memberikan kepercayaannya dalam menggunakan jasa layanan tersebut dan kecil kemungkinan terjadinya kesalahan selama proses pemberian pelayanan karena dilakukan oleh seseorang yang ahli bidangnya.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

5) Kesopanan dan ramah tamah

Dalam memberikan pelayanan publik seseorang bukan hanya dituntut memiliki keahlian dan kemampuannya akan tetapi sikap yang ditunjukkan dari pemberi pelayanan publik ini juga sangat lah penting, kerana pemberi pelayanan yang sopan dan ramah akan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan tersebut.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan tamahanan standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6) Kejujuran dan Kepercayaan

Suatu pelayanan publik harus diselenggarakan secara transparan dan tidak ada yang disembunyikan agar terciptanya suatu persepsi yang baik dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan terhadap suatu instansi.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan waktunya. Dari aspek kejujuran ini bertugas pelayanan tersebut dapat diakategorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhiriv pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

7) Kepastian hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan publik adalah perangkat hukum atau aturan yang mengatur tentang pelayanan publik yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap pengguna jasa layanan publik, dan kepastian hukum ini diperlukan untuk menjamin pelayanan publik yang optimal.

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legimitasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurus KTP, KK dll, bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legimitasi tersebut.

8) Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik yaitu penyelenggara pelayanan publik terbuka mengenai informasi publik dimana tidak adanya sekat atau pengahalang masyarakat untuk mengetahui apa saja yang telah diperbuat penyelenggara pelayanan publik khususnya terkait standar operasional. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegaskan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

9) Efisiensi

Efisiensi artinya dalam pemberian pelayanan publik yaitu dilakukan dengan cepat sehingga dapat memuaskan dan bentuk layanannya sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntunan masyarakat adalah efesiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu

yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntunan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

10) Biaya

Biaya adalah imbalan terhadap jasa yang telah diberikan, dalam pelayanan public biaya sudah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11) Tidak rasial

Tidak rasial maksudnya adalah dalam memberikan sebuah pelayanan petugas tidak membedakan, setiap masyarakat dilayani dengan sama sesuai dengan aturan pelayanan publik yang berlaku. Pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

12) Kesederhanaan

Kesederhanaan artinya adalah tata cara kerja pelayanan publik disuatu instansi itu dilakukan secara sederhana dan mudah dimengerti dalam pelaksanaannya, sehingga masyarakat cepat untuk memahami prosedur pelayanan publik tersebut. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk

diperhatikan kemudahan, tidak tidak tebelit-belit dalam pelaksanaan.

e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Rahman Mulyawan (2019:20) menyatakan bahwa “keberhasilan sebuah pelayanan dalam lembaga pemerintah sangat tergantung pada beberapa faktor yang mendukung. Masing-masing faktor mempunyai peranan yang berbeda , akan tetapi saling berpengaruh dan mempunyai kontribusi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan”.

Menurut Moenir (2020) dalam rahman Mulyawan (2016:20-22) Menyebutkanada beberapa faktor pendukung , antara lain:

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran seorang petugas atau pegawai akan posisinya sebagai pemberi pelayanan dan harus melayani pelanggan dengan baik sehingga petugas mesti bisa bersikap dan menempatkan posisi dirinya sebagaimana seharusnya aturan pelayanan yang berlaku dengan baik dan benar.

Faktor ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul diantara pegawai dengan cepat/lambat akan tergantung pada masing-masing orang. Untuk itu lembaga perlu memberikan sosialisasi terus menerus supaya kesadaran akan

nilai-nilai yang harus diterapkan tumbuh dilingkungan organisasi.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan suatu pedoman yang wajib untuk ditaati agar hasil yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dan setiap pelayanan di suatu instansi itu pasti memiliki aturan pelayanan masing-masing.

Aturan akan menuntun seseorang berperilaku sesuai dengan yang diharapkan. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat. Selain itu, aturan menjadikan seseorang melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan.

Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek, antara lain:

- a) hak dan kewenangannya
- b) pengetahuan dan pengalamannya
- c) kemampuan berbahasa
- d) pemahaman pelaksanaan
- e) kedisiplinan

3) Faktor organisasi

Keberadaan organisasi sangatlah penting agar mekanisme kerja di suatu instansi itu berjalan dengan baik dan dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Faktor ini dilihat dari aspek mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan.

Faktor-faktor tersebut akan berpengaruh kepada pegawai ketika melakukan pelayanan. Misalnya, dengan adanya prosedur yang dapat dipahami akan meringankan pegawai ketika ada komplain dari masyarakat. Masyarakat juga kan puas atau merasa tidak dibeda-bedakan dengan yang lain karena adanya kesamaan prosedur penyelesaian.

4) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah salah satu pendukung motivasi kerja seseorang. Seseorang harus mendapatkan pendapatan yang sesuai dengan beban kerja yang diterimanya, karena apabila tidak sesuai maka kualitas kerja pegawai disuatu instansi itu bisa menurun dan tidak memuaskan.

Untuk mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, Tuntutan organisasi seimbang sesuai dengan gaji/upah yang diterima pegawai. Untuk itu faktor pendapatan perlu disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume kerja /beban kerja pegawai.

5) Faktor Kemampuan

Setiap pegawai suatu instansi itu harus ditempatkan sesuai dengan bidang kemampuannya masing-masing agar hasil yang didapatkan bisa memuaskan dan juga dapat mengurangi resiko

terjadinya kesalahan dalam pekerjaan jika seseorang ditempatkan sesuai dengan keahliannya.

Dengan adanya tuntunan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

6) Faktor sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam terciptanya pelayanan yang berkualitas dan baik disuatu instansi.

Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b) Meningkatkan produktivitas
- c) Ketepatan kerja
- d) Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan
- e) Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan.

3. Pelayanan kesehatan

Menurut Undang Undang RI No. 19 Tahun 2024 Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih

bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Hardiansyah (2022:26) berpendapat bahwa:

“Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*)”

Hardiansyah (2018:27) menyatakan pentingnya pelayanan kesehatan bahwa:

“kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (*right for healthy*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas. Hampir semua Negara-negara maju di dunia menaruh perhatian yang serius terhadap masalah kesehatan”.

Konstitusionalitas hak atas kesehatan di Indonesia ditegaskan dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi “*setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan*”. (Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahimah Diah Anisa, 2021:209).

Hal tersebut selanjutnya diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 pasal 4 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas;

- a. Kesehatan
- b. Akses atas sumber daya dibidang kesehatan

- c. Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau
- d. Menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya
- e. Lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan
- f. Informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab
- g. Informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan.

Salah satu layanan kesehatan Puskesmas yang diteliti pada penelitian ini adalah bagian kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien atau pengguna jasa pelayanan, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik yang berlaku.

Dalam prakteknya, Kualitas pelayanan di puskesmas seringkali diukur berdasarkan perbandingan antara harapan pasien (ekspektasi). Praktiknya menunjukkan adanya upaya maksimal dari puskesmas untuk memenuhi standar, namun juga terdapat kesenjangan (gap) yang menjadi tantangan utamanya.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu sungai Tengah. Adapun dalam penelitian ini, penulis akan meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas Kambat Utara Kecamatan

Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif diskriptif, dimana peneliti ini untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami permasalahan yang dihadapi.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

