

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini penulis akan membahas teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teori-teori yang akan dibahas yaitu mengenai pengertian Administrasi Publik, Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik sehingga dapat menjadi acuan dasar teori yang diteliti.

Kajian Pustaka merupakan sumber bahan yang dijadikan sebagai referensi peneliti untuk dijadikan landasan teori di dalam penelitian. Teori yang digunakan di dalam kajian Pustaka digunakan sebagai acuan analisis pada objek penelitian yang dalam hal ini adalah terkait dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Kesehatan Di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, selain mengutip dan membahas teori-teori yang sudah ada dan sesuai dengan penelitian ini, dilakukan juga pengkajian dari penelitian terdahulu yang dapat membantu peneliti untuk memahami masalah yang akan dibahas dengan pendekatan yang lebih spesifik. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu terkait dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama (<i>Name</i>)	Fhirman Ramadhan, Didin Muhafidin, Darto Miradhia	Rusmawaty BTE Rusdin, Sigit Kurniawan	Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfianto Jehaut, Adi Susiantoro
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Jurnal Universitas Padjajaran	Jurnal Administrator	Jurnal Good Governance
Universitas (<i>University</i>)	Universitas Padjajaran	Universitas Tadulako	Universitas 17 Agustus 1945
Tahun	2021	2022	2021
Judul (<i>Title</i>)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung	Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat Kota (PUSKESMAS) Kota Palu	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai
Latar Belakang Historis (<i>Historical Background</i>)	ketertarikan penulis melihat bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat	Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikas i dan mengukur kinerja pegawainya. Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai	Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang

	yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung	peran strategis didalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya	berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut.
Konteks Kekinian Terkait Dengan Topik (<i>Current Context</i>)	Terjadi ketidak pemerataan pelayanan kesehatan yang diakibatkan karena tenaga medis lebih mendahulukan factor hubungan kekerabatan dan kedekatan sehingga pasien yang sudah menunggu tak kunjung dipanggil ke ruangan pemeriksaan, dan juga masih terdapat perilaku tenaga medis yang kurang baik dalam melayani pasien yang	seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarga dimana masih adanya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, ketepatan penggunaan waktu pegawai untuk pasien yang masih kurang sehingga pelayanan	keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap administrasi, selain itu juga sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

	memperoleh kesehatan	kesehatan yang diberikan membuat pasien menunggu giliran untuk dilayani dan memakan waktu yang lebih lama serta masih kurangnya rasa tanggungjawab pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan bagi pasien.	Adapaun bentuk masalah di Puskesmas Timung dan Pusekmas Watu Alo dimana pelaksanaan manajemen yaitu salah satu penyebab terjadinya masalah di puskesmas yang mana dapat dikatakan juga bahwa kurangnya pengetahuan para Kepala Puskesmas dan rendahnya disiplin/etoskerja staff.
Teori-teori yang telah dan sedang dipergunakan peneliti lain (<i>Theories Underpinning</i>)	Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998)	Pengukuran Kinerja Pegawai oleh Agus Dwiyanto (2012)	Pengukuran Efektivitas oleh (Sedarmayanti, 2009)
Mendudukan terminologi-terminologi yang relevan yang dipergunakan dalam beebagai penelitian sejenis (<i>terminology</i>) Metode Penelitian	Dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan kesehatan ibu kabupaten bandung maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif karena peneliti bermaksud untuk menjabarkan fenomena atau memahami polanya dengan terukur.	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan secara rinci mengenai Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder.	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan

<p>Penjelasan bukti-bukti terkait pentingnya topic riset ini (<i>significant</i>) Hasil Penelitian</p>	<p>Berdasarkan analisis dari peneliti dan hasil penelitian yang telah dilakukan maka, peneliti mengusulkan beberapa saran yaitu, dalam peningkatan kualitas pelayanan dari Puskesmas, suatu sistem pengawasan atau monitoring dan evaluasi dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibum merupakan hal yang penting untuk dilakukan secara berkala baik oleh Kepala Puskesmas, pengawas internal, maupun Dinas Kesehatan sehingga dapat memberi masukan atau perbaikan guna meningkatkan kinerja dari pelayanan kesehatan.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kawatuna Kota Palu sudah maksimal. Dilihat dari tiga indikator penilaian Kinerja Pegawai, yang belum tercapai yaitu pada indikator Kualitas Pekerjaan dimana masih ada pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih kurang ramah saat melayani pasien yang datang melakukan pemeriksaan kesehatan. Sementara indikator Kuantitas Pekerjaan dan Ketepatan Waktu sudah berjalan dengan baik.</p>	<p>Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian ini sesuai dengan hasil yang ada di lapangan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas Pelayanan Puskesmas masih menjadi catatan dan perlu untuk dilakukan peningkatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> Input berupa fasilitas pendukung pelayanan, keuangan, dan SDM. Komponen tersebut masih perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan hal-hal tersebut masih mendapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan puskesmas. Proses terdiri dari Sosialisasi dan pengembangan tenaga kerja ada masalah, karena masyarakat masih merasa belum menerima informasi dan sosialisasi masih belum sampai sepenuhnya. Output (Hasil) berupa jasa pelayanan puskesmas, pada aspek ini masyarakat pengguna sudah
--	---	--	--

		<p>puas dan pemberi layanan juga sudah memberikan sesuai dengan yang dimiliki</p> <p>d) Produktivitas terdiri dari pendidikan dan motivasi kerja, masih cukup banyak yang</p> <p>2. Faktor yang berpengaruh ada 2 komponen yang dianggap punya peran penting dan mampu memberikan dampak pada pelayanan di Puskesmas Kabupaten Manggarai, yaitu:</p> <p>a) Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana masih belum memuaskan, masih banyak kekurangan yang perlu ditingkatkan seperti ruang tunggu dan ruang periksa pasien.</p> <p>b) Kedisiplinan kerja pegawai Kedisiplinan kerja masih perlu untuk ditingkatkan, karena kondisi yang ada di pelayanan Kabupaten Manggarai tersebut masih sering datang tidak</p>
--	--	--

			sesuai waktu jam pelayanan.
Penjelasam keunggulan penelitian yang kita lakukan (<i>Research Gap</i>)	Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Ibum berfokus pada kualitas pelayanan dan kinerja tenaga medis Keunggulan dari penelitian saya adalah menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung kecamatan anyar	Penilaian kinerja puskesmas dalam keseshatan berfokus pada MSDM pegawai puskesmas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Keunggulan dari penelitian saya adalah menjelaskan bahwa MSDM Pegawai Puskesmas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Bandung	Efektivitas Pelayanan Puskesmas berfokus pada sarana dan prasarana, sumber daya manusia (SDM), kedisiplinan kerja pegawai. Keunggulan penelitian saya adalah menjelaskan mengenai kinerja pegawai Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat

Sumber : Peneliti 2023

Relevansi ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terdapat pada urgensi atau biasa disebut dengan tingkat kepentingan penelitian yang terletak pada fenomena atau permasalahan berdasarkan peninjauan awal peneliti yang dimana penelitian ini penting untuk dilaksanakan, kemudian terkait novelty penelitian yang dimana hal kebaruan yang ada di penelitian ini akan bermanfaat untuk kehidupan nantinya, penelitian ini akan menjadi solusi bagi Puskesmas

Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar. Kemuktahiran penelitian yang dimana peneliti menggunakan teori serta objek dan subjek yang berbeda dari peneliti sebelumnya, serta peneliti juga menggunakan aplikasi bantuan yang bernama Atlas ti. Aplikasi ATLAS.ti adalah salah satu CAQDAS memfasilitasi peneliti melakukan analisis data yang terorganisir, sistematis, efektif dan efisien dalam penelitian. Software ini data membuat data kualitatif lebih visual, mudah dipindahkan, dan juga memudahkan proses diskusi analitis diantara dua atau lebih peneliti. Aplikasi ini merupakan perangkat lunak analisis data kualitatif berbantuan komputer yang memudahkan analisis data kualitatif untuk penelitian kualitatif, penelitian kuantitatif, dan penelitian metode campuran.

ATLAS ti dikembangkan oleh Thomas Muhr di Technical University di Berlin dalam konteks proyek ATLAS (1989-1992). Versi komersial pertama ATLAS.ti dirilis pada tahun 1993 ke pasar oleh perusahaan “Pengembangan Perangkat Lunak Ilmiah”, kemudian ATLAS.ti telah menggap akar metodologisnya sebagian bersal dari teori dasar dan analisis konten. Penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar.

Indikator yang akan dilakukan yaitu menurut **Zeithaml, parasurman&Berry** yang dikutip oleh (**Pasolong, 2019:155**) untuk mengukur kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu (*tangible*), (*responsiveness*), (*assurance*), dan (*empathy*)

2.12 Kajian Administrasi Publik

Istilah Administrasi berasal dari Bahasa Latin *ad-* (intensif) dan *ministrare* (*to serve*, melayani). Administrasi diartikan sebagai suatu proses

pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Maka dari itu administrasi ialah melayani dengan intensif. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua aktivitas dalam pencapaian suatu tujuan.

The Liang Gie dalam **Rahman (2017:8)** menjelaskan definisi dari administrasi ialah “Kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.

John Pliffner dalam **Wardhana., dkk (2022:126)** mengemukakan bahwa: “Administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan-penjurusan sumber-sumber dan bahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

S.P Siagian (1980) dalam **Rahman (2017:8)**, beliau mendefinisikan: “administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Dari beberapa definisi administrasi diatas, dapat disimpulkan bahwa definisi dari administrasi ialah suatu proses keseluruhan atau serangkaian kegiatan kerjasama yang terdiri dari dua orang atau lebih dalam rangka untuk mencapai tujuan bersama sebagaimana telah ditetapkan sebelumnya.

Konsep administrasi publik pada dasarnya bukan sebuah konsep baru, konsep administrasi publik sudah ada sejak dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara.

Secara etimologis atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya to

administer yang diartikan sebagai to manage (mengelola). Administrai juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.

Leonard D. White dalam **Inu Kencana Syafie dkk (1990)** yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:3)** mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Administrasi publik yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha dibidang kenegaraan. *Public* adalah sekelompok orang yang masing-masing memiliki kepentingan dalam hubungan antra manusia. Istilah public diambil dari Bahasa Inggris public yang secara etimologis berasal dari bahasa latin, *publicus* yang berarti orang.

Dari pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis atau mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work*.

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan

yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Kata "publik" diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Misalnya kata "*Public Administration*" diterjemahkan menjadi "Administrasi Negara".

Jefkins (2004) yang dikutip oleh **(Muriawan et al., 2020)** mendefinisikan bahwa publik sebagai sekelompok orang atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal ataupun eksternal.

Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik. Administrasi dikatakan juga sebagai fenomena sosial, dan hidup subur di dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Di dalam tingkat kehidupan individu mempunyai peranan penting karena sebenarnya publik itu bentuk kehidupan antar individu dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan.

Administrasi publik juga dapat diartikan sebagai seni atau ilmu yang berpengaruh terhadap organisasi-organisasi dan anggota

didalamnya yang membutuhkan proses administrasi untuk kepentingan tertentu. Seperti yang dikatakan oleh

Chandler & Plano yang dikutip oleh (**Pasolong, 2019:8**) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur "public affairs" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Di beberapa Negara, administrasi berkaitan erat dengan pemerintahan dan dijadikan sebuah kegiatan kepentingan negara sehingga bisa berjalannya sistem pemerintahan negara tersebut. Seiring dengan dijalankannya kebijakan publik, aparatur pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayahnya masing-masing.

Lawrence dan Lorch (1967) yang dikutip oleh (**Erika Revida, 2020:6**) mengatakan bahwa administrasi publik hanya cocok untuk situasi lingkungan yang kompleks dan tidak menentu, dan jika ingin survive, maka harus menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah.

Administrasi publik bisa disebut kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan

pemerintahan, birokrasi dalam administrasi publik sebagai pelaksana pemerintahan mencakup eksekutif, legislatif dan yudikatif seperti yang dikatakan oleh,

Nigro And Nigro (1970) dikutip oleh **(Siagian, 2016)** mengatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses kerjasama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu, eksekutif, legislatif dan yudikatif.

Keterkaitan antara pemerintahan dengan administrasi publik sangat berperan penting untuk mengatur pelayanan terhadap masyarakat agar suatu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Administrasi publik memiliki fungsi sebagai perencanaan, perumusan tujuan dan Kerjasama yang dilakukan untuk memperoleh dukungan rakyat seperti yang dikemukakan oleh,

Caiden (1982) yang dikutip oleh **(Siagian, 2016:32)** mengatakan bahwa administrasi publik merupakan fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerjasama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan jika perlu perubahan organisasi, pergerakan dan pengawasa pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain fungsi yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga pemerintah lainnya.

Berpijak dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi publik adalah suatu aktivitas kerja sama antar

oleh suatu organisasi publik atau pemerintah secara rasional untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien serta berorientasi pada kepentingan publik yang berkeadilan.

2.13 Kajian Organisasi dan Manajemen

1. Lingkup organisasi

Organisasi merupakan sarana bagi kerjasama yang efektif dan efisien. orang bekerja dalam dalam organisasi dapat menjadi lebih produktif dan efisien daripada orang bekerja sendirian menurut Silalahi (2017:404). Adapun beberapa definisi organisasi menurut para ahli seperti B.J. Hodge,. William P. Anthony dan Lawrence M. Gales dalam Silalahi (2017:406) sebuah organisasi didefinisikan sebagai dua atau lebih orang yang bekerja sama secara kooperatif dengan batas-batas yang dapat diidentifikasi untuk mencapai tujuan atau sasaran bersama. Dan menurut Robert Kreitner dalam Silalahi (2017:406) sebuah organisasi didefinisikan sebagai sistem kerja sama yang melibatkan upaya terkoordinasi dari dua orang atau lebih yang mengejar tujuan bersama.

Berdasarkan ketiga definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah perkumpulan dari dua orang atau lebih yang menjalankan fungsi yang berbeda tetapi saling terkait dan terkoordinasi, sesuai dengan tugas yang diberikan dan hubungan yang terjalin, untuk mencapai tujuan bersama yang spesifik dari acara tersebut.

2. Lingkup Manajemen Menurut George Robert Terry dalam Silalahi,(2017:6) pengertian manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan. Semua itu dilakukan untuk menentukan dan mencapai target atau sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Menurut Stoner dan Freeman dalam Safroni, (2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut John R. Schermerhorn, Jr. dalam Silalahi, (2017:6) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan kinerja.

Berdasarkan ketiga definisi manajemen yang telah dibahas di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu perilaku yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, serta bertanggung jawab atas keselamatan dan kesehatan kerja keluar untuk Mengidentifikasi dan mencapai satu atau lebih tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan sumber daya.

3. Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia Hasibuan (2005:10)
- Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan , karyawan, dan masyarakat. Samsudin (2006:22) mengemukakan bahwa: Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas -aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan. Rivai dan Jauvani (2009:1)
- Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memmanage (mengelola) sumber daya manusia yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian fungsi produksi, pemasaran, maupun kepegawaian dalam pencapaian tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia tersebut dilihat dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian agar dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan bersama.

2.14 Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara terdiri dari masyarakat (publik) pelayanan dilaukan tentunya dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Kebutuhan dalam hal pelayanan bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sungguh diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka 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. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak 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.

Dari uraian dalam UU No. 25/2009 tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public services*) adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*)

.Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Angga Kurniawan (2005:6)** yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:155)** mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik jua. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan,

mendukung program- program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik.

Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu oleh

Menurut **(Rasyid, 1998)** yang dikutip oleh **(Saputro, 2017)** dalam jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik”. Bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk menciptakan kompetensi yang mumpuni dari petugas pelayanan, maka dibutuhkan suatu pelatihan agar pengetahuan, keahlian, sikap, keterampilan dan perilaku petugas pelayanan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut **Wasistiono (2003)** dalam **Sagita (2010)** yang dikutip oleh **(Purba et al., 2018)** mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta

kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi pemerintah memiliki peran penting bagi orang banyak, Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik diartikan sebagai melayani keperluan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh

Menurut **Moenir (2005:4)** yang dikutip oleh (**Rukayat, 2017**) dalam jurnal yang berjudul “Pelayanan Publik Di Kelurahan Budaya Pampang” mengatakan bahwa pelayanan sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan bisa dikatakan baik apabila telah memenuhi kriteria pelayanan seperti yang dikatakan oleh

Sinambela dkk. (2006:6) yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:153)**, mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan hanya berdasarkan perbandingan dan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik serta administrasi berada dalam kegiatan yang berhubungan dengan sekelompok orang yang memiliki tujuan dan kepentingan bersama, oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya.

Menurut **Zethaml & Haywood Farmer** dalam **Warella (1997:17)** yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:153)**, mengatakan ada tiga karakteristik ulama

tentang pelayanan, yaitu: (1) *Intangibility*, (2) *Heterogeneity*, dan (3) *Inseparability*.

1. **Intangibility** berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan Pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
2. **Heterogeneity** berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan Pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke Prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. **Inseparability** berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu Pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa

2.15 Kajian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap tingkat persyaratan atau sertifikasi.

Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut **Fandy Tjiptono (1995)** dikutip oleh (**Saputro, 2017**) dalam jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di duatu pemerintahan.

Kasmir (2005:31) yang dikutip oleh **(Pasolong 2019:153)** mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintahan pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga dan lain-lain. Pelayanan publik

perlu memperhatikan kebutuhan yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan supaya dapat terpenuhi dengan baik.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Menurut **Zeithaml-Parasurman-Berry (1990)** yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:155)**, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut yaitu :

1. Tangibles : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjadikan optimal. Namun perlu adanya partisipasi dari masyarakat untuk ikut mensukseskan suatu program yang telah dicanangkan pemerintah. Perlu adanya kesadaran moral dan hukum oleh tiap anggota masyarakat. Pemerintah melakukan sosialisasi namun hasil akhir ditentukan oleh partisipasi masyarakat.

Aparatur yang berkualitas akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi atau organisasi, yaitu meningkatkan kualitas kinerja aparatur dan meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan organisasi birokrasi. Seperti yang dikatakan oleh

Triguno (1997:76) yang dikutip oleh **(Muriawan et al., (2020)** mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/ lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang atau jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Yang dianggap suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil apabila dianggap tidak sebagai sesuatu yang tidak berkualitas. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen didalam menilai kualitas pelayanan.

Kualitas bisa diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk barang atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas yang sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan

2.2 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik sesuai dengan layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu aspek krusial dan menjadi bagian penting dalam mendukung penguatan pelaksanaan manajemen publik. Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelaksanaan manajemen publik diselenggarakan oleh institusi publik akan tercerminnya salah satunya kualitas pelayanan publik.

Menurut **Angga Kurniawan (2005:6)** yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:155)** mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan dipandang berhasil apabila dapat memberikan dampak terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat (pengguna layanan). Dengan perkataan lain, tingginya kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dicermati dari proses pelayanan yang berlandaskan pada prosedur dan peraturan semata, tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas dan dapat memuaskan pengguna pelayanan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Pemerintah harus menyadari bahwa pentingnya kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Langkah yang harus dilakukan yaitu dengan cara memperbaiki dalam pemberian layanan sehingga tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

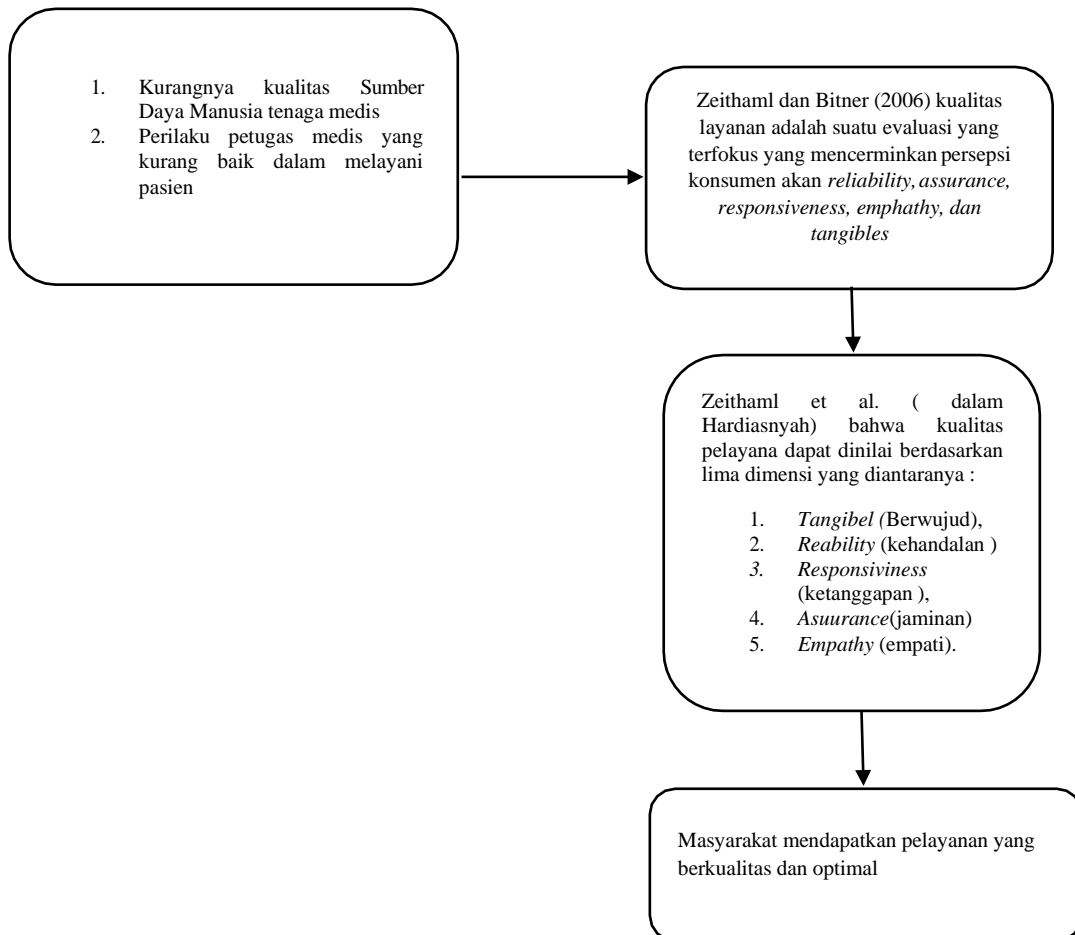
Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi

kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan didalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut **Zeithaml-Parasurman-Berry (1990)** yang dikutip oleh **(Pasolong, 2019:155)**, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut yaitu :

1. Tangibles : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan memuaskan

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: peneliti 2023

2.3 Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah dipaparkan, maka proposisi penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar melalui lima dimensi yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.