

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Secara umum, kajian pustaka merupakan sekumpulan berbagai teori dari beberapa sumberdata yang objektif serta menjadi pondasi awal bagi suatu penelitian. Kajian pustaka dalam hal ini dipergunakan sebagai referensi konkrit atas penelitian yang akan kita lakukan. Dengan kedudukannya yang sangat esensial kajian pustaka berkaitan erat dengan penelitian yang telah adasebelumnya (terdahulu) dengan penelitian yang akan dipergunakan.

Dari kedudukan tersebut maka kajian pustaka memiliki kemampuan untuk membantu peneliti dalam menentukan teori yang akan dipergunakan, metode penulisan dalam penelitian, pendekatan penelitian, serta teknik analisis data yang akan digunakan. Tidak hanya itu, kajian pustaka juga memuat berbagai uraian tentang kajian literatur yang mendasari gagasan yang dipilih untuk menyelesaikan suatu permasalahan, sehingga kajian pustaka ini kemudian disebut sebagai hal yang mendukung proses pencarian teori yang akan digunakan dalam suatu penelitian.

2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu disini berfungsi sebagai referensi dasar didalam penelitian yang peneliti lakukan, dengan kata lain kajian penelitian terdahulu ini menjadi pakem serta acuan dalam konteks penelitian yang peneliti pilih. Adapun berikut ini merupakan beberapa kajian penelitian terdahulu. Melihat judul dan masalah yang peneliti akan dilakukan, hingga perlu

membandingkan dengan bahan referensi dalam penelitian yang sudah dibaca sebelumnya. Dengan adanya penelitian terdahulu yang berkaitan pada penelitian ini tentu bermanfaat untuk mengelola pemecahan masalah, kendali penelitian terdahulu atas lokus dan fokus tidak sama persis namun dapat membantu penelitian menjadi acuan sumber pemecahan masalah.

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan, maka peneliti memperkuat baik teori yang digunakan dan teknik metode penelitian maupun jenis penelitian yang digunakan dibawah ini sebagai berikut:

1. Muhammad Nurfauzi (2013) dalam Jurnalnya yang berjudul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara”. Menyimpulkan bahwa hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui, Berdasarkan aspek keandalan, pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di PKM Desa Genting Tanah sudah sesuai prosedur pelayanan yang ada. Tetapi jumlah tenaga kesehatannya masih kurang dan ada pegawai yang mempunyai tugas rangkap sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Rahmad Hidayatullah (2016) dalam Jurnalnya yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan ”. Menyimpulkan bahwa hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui : a. Bukti Fisik (tangible) dari segi prasarana yaitu ruang pelayanan dan ruang tunggu,

maka dapat dikatakan ruangan yang tersedia di Puskesmas Muara Rapak masih sempit juga dilihat dari sarana, maka dapat dikatakan beberapa fasilitas yang ada di Puskesmas masih kurang seperti kurangnya obat-obatan, alat-alat medis yang kondisinya kurang baik dan memadai untuk melakukan pelayanan terhadap pasien.

3. Prof Dr. Lia Muliawaty., M.Si, Kehadiran e-government tidak lagi dilihat sebagai suatu pilihan, melainkan suatu keharusan bagi semua negara yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Pendayagunaan e-government dalam institusi pemerintahan sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antar pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun antar pemerintah daerah serta meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Pendayagunaan e-government ini sudah menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance)
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rino Desanto W. S.E. (2011) dalam judulnya “Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kota Madiun”, dengan rumusan masalah; “Bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas-Puskesmas di Kota Madiun?” Keberadaan Puskesmas di Kota Madiun sangat dibutuhkan masyarakat. Kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Madiun, mulai dari dimensi reliability (keandalan layanan), responsiveness (cepat tanggap) assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangible (sarana fisik) adalah sangat baik, terutama keramahan dan kesopanan dalam melayani pasien,

kerapihan dan kebersihan penampilan petugas serta kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan pasien Oleh karena kualitas pelayanan sangat baik maka dapat dikatakan bahwa baik secara kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia yang ditempatkan di Puskesmas Kota Madiun, benar-benar memadai.

5. Rizky Ilhami, Permasalahan yang diberikan kepada pegawai mengenai perpajakan akan langsung dibantu mencari jalan keluarnya agar masyarakat dapat lebih tenang dalam melaksanakan wajib pajaknya. Pegawai akan memberikan jawaban yang sesuai atas permasalahan tersebut. Masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan konsultasi pelayanan mengenai perpajakan.

Adapun kajian penelitian terdahulu, sehingga cukup menjadi referensi yang terdapat pada tabel 2. 1. Berikut uraian kajian penelitian terdahulu:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Muhammad Nurfauzi (2013)	Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas	Teori Kualitas Pelayanan Kesehatan Menurut Kotler (2019)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

2	Rahmad Hidayatullah (2016)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan	Teori Kualitas Pelayanan Kesehatan menurut Suwithi Anwar	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi
3	Prof Dr. Lia Muliawaty., M.Si	<u>PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK</u>	Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi
4.	Rino Desanto W. S.E. (2011)	Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kota Madiun	Teori Kualitas pelayanan menurut parasuraman			Observasi wawancara dan Dokumentasi
5.	Rizky Ilhami	IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSULTASI PERPAJAKAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA BOGOR	Parasuraman (2004:65) berpendapat ada 5 (lima) dimensi pokok dalam pelayanan publik	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara dan Dokumentasi

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi adalah

“Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Definisi administrasi menurut Luther Gullick yaitu “*Administrstion has to do with getting things done, with the accomplishment of defenid objectives.*” Jadi menurut Gullick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian haal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Sementara itu, menurut Nawawi (1999: 1), administrasi adalah

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan”.

Menurut Siagian (2002: 2) administrasi adalah:

“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.”

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dan,
5. Adanya tujuan.

2.1.3 Pengertian Administrasi Publik

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- a. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik.”

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap

pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2.1.3.1 Konsep Pelayanan Publik

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya.

Peningkatan kebutuhan itu akan dimulai dari tingkat yang paling dasar (level terendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Maslow dalam buku Nicholas Henry (1995) yang menyatakan

kebutuhan hidup manusia itu digolongkan menjadi lima tingkatan, yaitu :

- a) Kebutuhan fisiologis (Physic needs). Kebutuhan ini bersifat fisik dan biologis sebagai syarat utama manusia agar bisa bertahan hidup secara normal, maka kebutuhan yang paling dasar ini harus dipenuhinya tanpa bisa ditunda-tunda ataupun dihindari, terdiri dari makan, minum, istirahat, ketenangan fisik, tidur, hubungan seks, dan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat individual lainnya.
- b) Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (Safely needs). Kebutuhan ini bersifat psikologis. Kebutuhan hidup ini muncul dari sifat dasar manusia yang memiliki “rasa takut” sehingga membutuhkan perlindungan. Karena sebagai makhluk individual, manusia tidak akan terlepas dari bahaya dan musuh alami yang mengancam kelangsungan hidupnya. Misalnya : perang, penyakit, kemiskinan, kesedihan, dan lain-lain.
- c) Kebutuhan akan pengakuan kelompok atau kebutuhan sosial (Social needs). Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk bertingkah laku tertentu agar dapat disukai dan disenangi selaku pribadi. Dengan tampilnya perilaku untuk disenangi orang lain, maka seseorang akan bisa bermanfaat atau berkumpul dengan orang lain. Sehingga memungkinkan akan terjalin kerja sama dalam kelompoknya.
- d) Kebutuhan akan penghargaan (Esteem needs). Adanya kebutuhan ini akan membuat seseorang bertingkah laku untuk mencapai sesuatu agar kebutuhan ini terpenuhi adalah status sosial.

e) Kebutuhan akan perwujudan diri (Self actualization needs). Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk selalu mengembangkan dirinya dan selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya, dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dirinya dan mampu membuktikan kemampuan yang dimilikinya.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong proses pelayanan. Intinya pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu orang lain memenuhi kebutuhan hidupnya. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi. Moenir (2008: 10) mengemukakan bahwa :

“pelayanan publik 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”.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dan lain-lain. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga Negara, seperti pelayanan KTP, kartu

keluarga, perizinan usaha, dan lain-lain.

Dalam konteks pelayanan yang dilakukan pemerintah sering disebut dengan pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Robert (1996) adalah :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertibanketertiban.”

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani Pasolong (2008 :199) menyatakan bahwa

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan, “Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perturan perundang-undangan.” Jadi dapat dikatakan bahwa hakekat pelayanan umum merupakan:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administratif. Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan publik yang di lakukan dapat berupa environmental services misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang di berikan terhadap personel services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
2. Pelayanan development services, yang bersifat enabling facilitating, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.
3. Pelayanan protective services yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang di lakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Di samping ketiga pelayanan tersebut diatas apabila di lihat dari jenis

pelayanan dalam perspektif structural, maka pelayanan tersebut terdiri dari:

1. Social Investmen, atau pelayanan yang berkaitan dengan investasi sosial. Pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan menyediakan capital. Pelayanan seperti ini banyak dilakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian, misalnya Bank, Pasar Modal, dan sebagainya.
2. Social Consumption, atau sering disebut dengan pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi social. Dalam hal ini pelayanan bersifat tidak langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk peningkatan capital itu sendiri, misalnya dengan menyediakan pelayanan untuk reproduksi tenaga kerja. Sebagai contoh pelayanan hiburan, kesehatan atau pelayanan pendidikan. Hasil yang diperoleh penerima pelayanan adalah tidak langsung untuk meningkatkan capital.
3. Social Security, atau sering di sebut pelayanan keamanan social pelayanan ini sering di sebut juga dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan pelayanan ini. Dalam teori kebutuhan Abraham Maslow merupakan kebutuhan manusia pada tingkat yang kedua. Pelayanan keamanan social ini menyediakan pelayanan untuk keamanan kegiatan yang akan dapat menunjang akumulasi capital.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa

“pelayanan public yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan

itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer.”

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan public yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintahan melalui aparat dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

2.1.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk melinaai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik. Menurut Joseph M. Juran dalam M.N. Nasution (2005:34) mendefinisikan kualitas sebagai

“Kualitas sebagai cocok / sesuai untuk digunakan (fitness for use), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya “.

Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Din ISO 8402 (Azrul Azwan, 1996) :

“mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa

aman dan/atau terpenuhinya kebutuhan para penggunabarang atau jasa yang dihasilkan tersebut”.

Definisi kualitas juga dikemukakan oleh Philip B. Crosby dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa :

“Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (conformance of requirement).Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas.Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing”.

Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dan Davis dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa : ”Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat”.

Beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Selera atau harapan masyarakat pada suatu jenis atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan kearah yang lebih baik.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh

secara tidak langsung dengan mengonsumsi produk itu. Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Ahmad Batinggi (2007:217) yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. System yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
- d. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- e. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
- f. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodic.

2.1.4 Pelayanan Publik yang berkualitas

Kualitas Pelayanan Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sedangkan menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005:145) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Dari ketiga definisi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan dengan menunjukkan kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan terhadap pelanggan, pelanggan dalam artian adalah masyarakat. Kualitas Pelayanan dapat dinilai apabila terjadi kontak antara pelanggan dengan si pemberi pelayanan. Kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari pelayanan prima. Pelayanan prima menurut Barata (2004:27) adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pelanggan merupakan faktor terpenting dalam mendukung kesuksesan. Pelayanan prima adalah tentang bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik sebagai wujud kepedulian terhadap pelanggan agar dapat terpuaskan. Untuk mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima, tidak terlepas dari pola pelayanan prima dengan menggunakan konsep A6 (Barata, 2004:90) yaitu:

(a) *Ability* (Kemampuan)

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima. Meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif. Kecakapan seseorang/individu dalam menguasai suatu bidang atau pekerjaan yang dia tekuni.

(b) *Attitude* (Sikap)

Adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Bagaimana sikap atau tindakan yang diberikan dari pemberi layanan kepada pelanggan. Dilihat dari keramahan, kesopanan, dan aspek- aspek lainnya

(c) *Appearance* (Penampilan)

Adalah penampilan baik secara fisik maupun non fisik yang merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan yang ditunjukkan dapat memberi penilaian kepada pelanggan. Penampilan ini tidak hanya dinilai perorangan namun juga lingkungannya.

(d) *Attention* (Perhatian)

Adalah kepedulian terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

(e) *Action* (Tindakan)

Adalah kenyataan yang nyata harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan dalam memberikan pelayanan dengan adil dan merata terhadap pelanggan.

(f) *Accountability* (Tanggungjawab)

Adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Adapun untuk mengukur pelayanan publik yang baik menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2000:70) terdapat 5 indikator, yaitu:

(a) *Tangibles* atau bukti fisik

Kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, keadaan maupun kondisi bangunan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan;

(b) *Reliability* atau kehandalan

kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

(c) *Responsiveness* atau tanggapan

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas;

(d) *Assurance* atau jaminan dan kepastian

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

(e) Emphaty

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dari pendapat tersebut ada beberapa indikator yang harus diperhatikan untuk dapat mengukur pelayanan yang prima dan berkualitas. Selain itu diperlukan adanya prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam sebuah pelayanan agar dapat dinilai sebagai pelayanan yang prima. Menurut Atik dan Ratminto (2005:58) sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya memenuhi prinsip sebagai berikut:

(a) Mengutamakan pelanggan

Prosedur pelayananan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan kita sendiri dan pelanggan eksternal harus lebih dulu diutamakan pada pelanggan internal.

(b) Merupakan sistem yang efektif

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat dari sebuah sistem yang nyata yaitu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi.

(c) Melayani dengan hati nurani

Penilaian pelanggan terhadap mutu sebuah layanan sebagian besar terjadi ketika mereka bertemu langsung dengan petugas pelayanan.

(d) Melakukan perbaikan yang berkelanjutan

Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin tinggi dan kebutuhannya semakin luas serta beragam.

(e) Memberdayakan pelanggan

Pelayanan harus dapat menjadi tambahan sumber daya atau tambahan perangkat bagi para pelanggan dalam menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari.

Moerir (2002:88) menyatakan bahwa terdapat faktor pendukung dalam mempengaruhi proses pencapaian tujuan dari organisasi. Dalam pelayanan umum terdapat enam faktor yang mempengaruhi dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, adapun keenam faktor pelayanan tersebut adalah:

(a) Faktor kesabaran

Kesabaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab membawa dampak positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri. Ia kan menjadi sumber kesungguhan dan

disiplin dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

(b) Faktor aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaanya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Untuk itu penting untuk diperhatikan tentang kewenangan dalam membuat peraturan organisasi. Selanjutnya agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang berkepentingan terutama orang-orang yang bertugas dalam bidang yang diatur itu dengan disertai disiplin yang tinggi.

(c) Faktor organisasi

Faktor organisasi sbegaaai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu harus dijaga agar mekanisme sistem dapat berjalan sebagaimana mestinya.

(d) Faktor pendapatan

Pendapatan pegawai berfungsi sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, karena pada dasarnya tujuan orang bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan yang sepadan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan mendapatkan imbalan yang cukup maka para pegawai akan lebih giat lagi dalam bekerja.

(e) Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, baik mereka termasuk golongan pimpinan maupun petugas atau pekerja sangat penting. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang yang menerima pelayanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Oleh karena itu petugas yang memberikan pelayanan harus mempunyai keterampilan yang cukup.

(f) Pendukung pelayanan

Faktor pendukung pelayanan adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam:

- a. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu.
- b. Fasilitas dengan meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

Secara garis besar, pelayanan publik yang diberikan masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan terhadap pelanggan agar dapat menciptakan pelayanan yang prima. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima dan berkualitas diperlukan adanya penggunaan konsep pelayanan prima agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terpuaskan serta dengan menggunakan prinsip-prinsip guna menunjang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas juga diperlukan adanya peran masyarakat untuk menilai kepuasan masyarakat yang mereka rasakan menurut Lupioyadi (2006:158) dalam menentukan tingkat kepuasan

masyarakat, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

(a) Kualitas produk/jasa

Publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.

(b) Kualitas pelayanan

Publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

(c) Emosional

Publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

(d) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

(e) Biaya

Publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat/pengguna jasa merupakan respon terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Apabila dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas.

2.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moneir adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada organisasi perusahaan yang dimaksud

yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat urama/pembantu dalam pelaksanaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau

fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan internal dan eksternalnya untuk mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spiritual yang sehat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa :

“Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.”

Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab merencanakan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Adapun sumber di bidang kesehatan yang dimaksud dalam Undang-Undang tentang kesehatan tersebut adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan.

2.1.6 Konsep Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.

- Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- Hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat diakui oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervise Dinas Kesehatan Kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotive, kuratif sampai dengan rehabilitative baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu, dengan adanya puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Syarat pendirian Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 pasal 10 ayat 1 dan 2 :

- a. Geografis.
- b. Aksesibilitas untuk jalur transportasi.
- c. Kontur tanah.
- d. Fasilitas parkir.
- e. Fasilitas keamanan.
- f. Ketersediaan utilitas publik.
- g. Pengelolaan kesehatan lingkungan.
- h. Kondisi lainnya.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran ini akan menguraikan variable yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, Kerangka pemikiran ini akan menguraikan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian." **Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Kabupaten Subang “**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Kasomalang Kabupaten Subang maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak. Berjalannya standarisasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya maka untuk melengkapi kerangka berfikir pada penelitian ini, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh **Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2008) mengenai 5 (lima) aspek pelayanan yaitu sebagai berikut :**

- a. Dimensi pertama, yaitu ***Tangible***. Karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

- b. Dimensi yang kedua, yaitu **Reliability**. Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat **reliability**. Pertama adalah pembentukan budaya kerja “error free” atau “no mistake”. Top manajemen perlu meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probabilitas 5-20%. Kedua ialah perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja teamwork.
- c. Dimensi yang ketiga yaitu, **Responsiveness**. Merupakan kualitas pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.
- d. Dimensi keempat yaitu, **Assurance**. Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat dimensi **assurance** ini pertama, keramahan. Keramahan adalah suatu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Yang kedua, kompetensi, petugas *customer service* memiliki pengetahuan tentang produk dan hal-hal yang sering menjadi pertanyaan pelanggan. Aspek ketiga yaitu, reputasi keyakinan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut. Aspek keempat yaitu **security**, pelanggan mempunyai rasa aman dan nyaman untuk melakukan transaksi.

- e. Dimensi kelima yaitu *Empathy*. Dimensi Empaty adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”. Sesuatu yang tidak diharapkan oleh pelanggan ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Menurut penulis indikator yang ada pada kerangka berpikir ini berhubungan satu sama lain terhadap permasalahan, Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas, Tujuan Program ini dalam jangka pendek bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga generasi berikutnya dapat menikmati hasil dari kualitas pelayanan yang sangat memuaskan.

Untuk mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima, tidak terlepas dari pola pelayanan prima dengan menggunakan konsep A6 (Barata, 2004:90) yaitu:

1. *Ability* (Kemampuan)

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima. Meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif. Kecakapan seseorang/individu dalam menguasai suatu bidang atau pekerjaan yang dia tekuni.

2. *Attitude* (Sikap)

Adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Bagaimana sikap atau tindakan yang diberikan dari pemberi layanan kepada pelanggan. Dilihat dari keramahan, kesopanan, dan aspek- aspek lainnya.

3. *Appearance* (Penampilan)

Adalah penampilan baik secara fisik maupun non fisik yang merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan yang ditunjukkan dapat memberi penilaian kepada pelanggan. Penampilan ini tidak hanya dinilai perorangan namun juga lingkungannya.

4. *Attention* (Perhatian)

Adalah kepedulian terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. *Action* (Tindakan)

Adalah kenyataan yang nyata harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan dalam memberikan pelayanan dengan adil dan merata terhadap pelanggan.

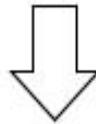
6. *Accountability* (Tanggungjawab)

Adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Kerangka Berfikir

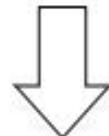
Pelayanan

Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas), Kabupaten Subang.



Dimensi Kualitas Pelayanan

- Kemampuan (Ability)
- Sikap (Attitude)
- Penampilan (Appearance)
- Perhatian (Attention)
- Tindakan (Action)
- Tanggung Jawab (Accountability)



Kualitas Pelayanan

Kepuasan Pasien

2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut ini proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Kasomalang Kabupaten Subang sebagai berikut:

1. Keberhasilan meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat/pasien.

Faktor - faktor yang dapat menghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Kasomalang Kabupaten Subang dapat teridentifikasi yaitu sarana pelayanan.