

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, untuk membahas suatu masalah diperlukan berbagai landasan teoritis yang dijadikan titik tolak untuk mengetahui kebenarannya. Berdasarkan permasalahan penelitian, peneliti mengemukakan beberapa teori mengenai Pelayanan Publik.

Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang di terima oleh sebuah pengguna jasa, sebagai salah satu kekuatan untuk menggerak ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu bisnis. Albert dalam Mubarak (2019:12)

Brata (2003:22) mengatakan bahwa keberhasilan dalam melayani tidak hanya sekedar tertumpu pada kemauan saja, Tetapi juga harus didasarkan pada:

1. Kekuatan (*Power*), adalah yang berkaitan dengan kewenangan (otoritas) untuk melakukan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan suatu pelayanan dan kekuatan kepribadian seseorang yang menjalankannya.
2. Kemampuan (*Ability*), adalah seseorang yang melakukan pelayanan harus mempunyai kemampuan yang baik. Ia harus mengetahui pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidangnya.

3. Moral (*Morality*), adalah seseorang yang melakukan tindakan pelayanan harus baik Karena pelayanan yang baik hanya muncul dari seseorang yang bermoral baik.
4. Integritas (*Integrity*), adalah untuk menghasilkan pelayanan prima bagi pelanggan, seseorang harus mempunyai integritas yang tinggi kepada pekerjaan dan organisasi/perusahaan dimana ia bekerja.
5. Tanggung jawab Total (*Total Accountability*), adalah seseorang harus dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, karena kesungguhan dalam bekerja merupakan wujud tanggung jawab total, baik bagi diri sendiri, organisasi/perusahaan, pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Selanjutnya menurut Kotler dalam Mubarak (2019:11) pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014:5) 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 peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Surjadi (2012:19) Pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi Negara

Dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan adalah kewajiban aparatur untuk melayani masyarakat yang berurusan, sehingga masyarakat yang dilayani akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Sebagai abdi masyarakat aparatur dituntut untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Komarudin (2014:27) Kelompok dalam pelayanan Publik meliputi:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Lovelock, Christoper H, dalam Erwan Agus Purwanto (2016 :12), mengatakan bahwa "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami" Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/ cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiyansyah. (2018:14)

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk,

akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, listrik dan sebagainya Dwiyanto dalam Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020:21-22).

Pelayanan publik menurut Roth dalam Mubarak (2019:11) adalah pelayanan publik yang didefenisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus. Sedangkan menurut Munir dalam Nurdin (2019:17) pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan.

Ahmad dkk dalam Mukarom (2016:41) mengatakan pelayanan publik (*public service*) adalah “pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah” penerima pelayanan public adalah individu atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut Lukman (2000:6) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi didalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Soebijanto dalam Taufiqurokhman dan Evi (2018:72) menyebutkan pelayanan umum adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai.

Menurut Mulyadi dkk (2016:42-43) Pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu :

- 1) Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- 2) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- 3) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
- 4) Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Komarudin (2014:25)

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014:5) 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 peraturan perundang-undangan.

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) berpendapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *Tangibels* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *Assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *Empaty*, yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-perundang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mahmudi (2015:219) mengatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

B. Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah dikemukakan di atas, Analisis Pelayanan Publik Puskesmas Dumai Kota, Penulis menggunakan teori

1. Analisis

Yang dimaksud dengan analisis dalam penelitian ini adalah proses untuk menghasilkan pengetahuan yang dihubungan dengan konsep teori terhadap sesuatu yang dilakukan, yang pengujiannya dilakukan secara empiris yaitu langsung mengenai hubungan antara konsep dengan tindakan yang dilakukan.

2. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

3. Publik

Publik adalah semua masyarakat yang memerlukan pelayanan di Puskesmas Dumai Kota

4. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan, yang dilakukan sekelompok orang yang menghasilkan jasa maupun barang yang ditunjukkan untuk memenuhi keperluan masyarakat. Untuk mempermudah dan menghindari salah pengertian dan pemahaman terhadap penelitian ini maka penulis perlu mengoperasionalkan variable yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini yakni :

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

Reliability akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Informasi ketentuan yang diterima masyarakat tentang dimulai dan berakhir waktu pelayanan
- b. Kejelasan prosedur pelayanan yang dipahami masyarakat terkait poli atau layanan yang dibutuhkan
- c. Ketentuan antara jam dibukanya pendaftaran pasien berobat dengan ketentuan layanan

2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Tangibles akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Keberadaan tenaga medis ditempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan

- b. Sarana dan prasarana medis atau non medis dalam mendukung pelayanan
 - c. Fasilitas obat yang ketersediaan memadai dibutuhkan pasien dalam penanganan
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Responsiveness akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Sikap respon petugas pelayanan saat menerima keluhan masyarakat
 - b. Kemampuan petugas layanan untuk merespon keinginantahuan masyarakat dalam proses administrasi perobatan
 - c. Sikap petugas layanan untuk cepat tanggap terhadap kondisi yang dialami pasien
4. *Assurance* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Assurance akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Jaminan pengobatan masyarakat yang diberikan dengan hak yang sama diterima
- b. Kepastian kecukupan jenis obat yang dibutuhkan masyarakat dengan memperhatikan masa kadaluarsa
- c. Jaminan keberlangsungan penanganan sesuai SOP dan etika pelayanan

5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen .

Empati akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Bantuan yang diberikan petugas layanan kepada masyarakat yang membutuhkan penanganan cepat
- b. Petugas pelayanan membantu mengarahkan tempat atau poli yang dibutuhkan
- c. Petugas pelayanan memfasilitasi transportasi ambulance saat kondisi pasien membutuhkan rujukan dengan penanganan cepat

Untuk mengukur penilaian atas variable pelayanan publik dari beberapa sub indikator tersebut, maka penulis memberikan penelitian yaitu sebagai berikut .

Baik : Diberi Skor 3

Cukup Baik (CB) : Diberi Skor 2

Tidak Baik (TB) : Diberi Skor