

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Istianto (2011 :111) mengatakan bahwa sendi –sendi tatalaksana pelayanan pelayanan publik, pada hakekat merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan public adalah 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 terikat pada suatu produk secara fisik

Sedangkan Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang

diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Sedangkan Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) 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.

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 atau 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

Menurut Surjadi (2012:9), hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sedangkan pendapat dari Thoha (2001:12) dimana ia mengatakan bahwa pelayanan masyarakat, atau pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan atau pengguna pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut LAN dalam Hayat (2017:41), mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga Negara.

Menurut Rahmayanti (2013:89), standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas

Pemberi pelayanan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Hardiansyah (2011:28) bahwa standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Mukarom (2015:85) Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Menurut Hayat (2017:77) standar merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin di capai.setiap tujuan harus mempunyai standar yang ingin dicapai dan memastikan apakah kinerja berjalan secara baik atau tidak.

Menurut Mahmudi didalam bukunya manajemen kinerja sektor publik (2010:230-231) menjelaskan bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Ditetapkannya standar prosedur pelayanan yang sudah di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Ditetapkannya waktu standar penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.

3. Biaya pelayanan

Ditetapkannya standar biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap peningkatan tarif diikuti dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

4. Produk layanan

Ditetapkan standar produk pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Ditetapkannya standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Adapun tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat adapun sasaran pedoman standar pelayanan adalah setiap penyelenggara mampu menyusun menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten

B. Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian sebagai batasan terhadap kerangka teoritis perlu agar di dalam penelitian tidak ada kekeliruan adapun konsep yang akan dioperasionalkan sebagai berikut:

- 1) Analisis yang dimaksud dengan analisis dalam penelitian adalah pembahasan kejadian atau peristiwa yang berkaitan dengan standar pelayanan di rumah sakit umum daerah kota Dumai pada instalasi rawat jalan

- 2) Standar yang dimaksud standar adalah acuan yang menjadi landasan di dalam pelayanan untuk melihat sejauh mana standar pelayanan di rumah sakit umum daerah kota Dumai instalasi rawat jalan
- 3) Pelayanan dalam penelitian adalah kegiatan yang dilakukan oleh RSUD pada instalasi lewat jalan terhadap masyarakat
- 4) Standar pelayanan dalam penelitian ini adalah ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemberi dan penerima layanan. standar pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, dalam hal ini Rawat jalan pada Rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Dumai yang dapat memberikan kepuasan dan kesesuaian dengan harapan serta keinginan masyarakat yang menerima pelayanan.

Konsep teori yang digunakan sebagai indikator sebagai indikator dalam penelitian adalah Mahmudi (2015:226-227) untuk mengukur standar pelayanan publik, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Yang dimaksud prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah ketetapan yang dilakukan oleh Farmasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan harus dilaksanakan dalam proses pelayanan. Untuk melihat prosedur pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan
- b. Adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan

- c. Adanya petugas pemberi pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan

2. Waktu penyelesaian

Yang dimaksud waktu penyelesaian dalam penelitian ini adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk melihat waktu penyelesaian obat pada Farmasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
- b. Adanya kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan standar waktu pelayan
- c. Tindakan yang diambil petugas dalam menangani keluhan pasien terkait waktu tunggu obat farmasi rawat jalan

3. Biaya Pelayanan

Yang dimaksud dengan biaya pelayanan dalam penelitian ini adalah jumlah tarif yang harus dibayar penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Untuk melihat biaya pelayanan Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai akan diteliti melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kesesuaian atas biaya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan.
- b. Adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diterima

- c. Adanya pemberian bukti pembayaran atas biaya yang sudah dikeluarkan

4. Produk Pelayanan

Yang dimaksud produk pelayanan pada penelitian ini adalah bentuk dari hasil yang pelayanan yang akan diperoleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk melihat produk pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan
- b. Adanya kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan
- c. Petugas memberikan pelayanan sebaik mungkin yang menikmati pelayanan.

5. Sarana dan prasarana

Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana dalam peneliti ini adalah fasilitas pelayanan yang ada pada Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam proses pelayanan. Untuk melihat sarana dan prasarana dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan
- b. Adanya penataan loket pelayanan untuk mengatur para pemohon pelayanan
- c. Adanya kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Yang dimaksud dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam peneliti ini adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap petugas pemberi pelayanan pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), penempatan yang sesuai dengan jenjang pendidikan disetiap bidangnya. Untuk melihat kompetensi pegawai dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya petugas pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
- b. Adanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, ramah dan sopan.
- c. Adanya kemampuan petugas dalam memproses pengajuan permohonan dengan cepat.

Selanjutnya untuk pengukuran pada setiap sub indikator akan diberikan kategori penilaian, yaitu:

Baik diberi skor : 3

Cukup baik diberi skor : 2

Tidak baik diberi skor : 1