BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN TEORI

1. Manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas – aktivitaspelayanan demi tercapainya tujuan – tujuan pelayanan.

Manajemen adalah alat pembentukan pemikiran rasionalitas dan bertindak secara profesional untuk menggerakkan seluruh sumber daya manusia serta non sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien di samping dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. (Makmur, 2009: 7).

Menurut Manullang dalam (Ratminto, 2010:1) mendefenisikan bahwa manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan,pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sementara menurut Gibson,Donellydan Ivancevich (1996: 4) dalam(Ratminto, 2010: 1)mendefenisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukanoleh satu atau lebih individu untuk mengorganisasikanberbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Dua definisi tersebut diatas kelihatan berbeda akan tetapi bila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Dimana yang dimaksud dengan *proses* oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmudanseni sebagaimana yang dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh Gibson dan kawan-kawannya disebut sebagai mengoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Menurut Stoner (1994) dalam Makmur (2009 :6)mengemukakan bahwa :

> Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua lain-lain sumber daya organisasi untukmencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari definisi manajemen yang dipaparkan Stoner, dapat kita lihat langsung apa saja yang menjadi fungsi dari manajemen.. Sekarang jelas bahwa fungsi manajemen menurut Stoner ada empat yaitu. perencanaan (*planning*) menunjukan bahwa para manajer memikirkan tujuan dan kegiatannya sebelum melaksanakannya. Kegiatan mereka biasanya berdasar suatu cara, rencana, atau logika, bukan asal tebak saja. Pengorganisasian (*organization*) berarti para manajer itu mengkoordinir sumber daya manusia dan sumber daya bahan yang dimiliki organisasi. Sejauh mana efektifnya suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengerahkan sumber daya yang ada dalam mencapai tujuannya. Tentu saja, dengan makin terpadu dan makin terarahnya pekerjaan akan

menghasilkan makin efektifnya organisasi. Mendapatkan koordinasi yang sedemikian itu adalah salah satu tugas manajer. Memimpin (*to lead*) menunjukan bagaimana para manajer mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya, menggunakan orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu. Dengan menciptakan suasana tepat, mereka membantu bawahannya bekerja sebaik mungkin. Pengendalian (*controlling*) berarti para manajer berusaha untuk meyakinkan bahwa organisasi bergerak dalam arah tujuan. Apabila salah satu bagian dari organisasi menuju arah yang salah, para manajer berusaha untuk mencari sebabnya dan kemudian mengarahkannya kembali ke tujuan yang benar.

Hasibuan dalam Makmur (2009: 6) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari penjelasan diatas dapat diartikan bahwa manajemen adalah seni, sehingga dalam menjalankan suatu manajemen harus menggunakan strategi guna mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi sehingga dituntut kemampuan manajer dalam menjalankan suatu manajemen dengan ilmu seni manajemen yang baik. Manajemen merupakan suatu kegiatan yang menuntut pelayanan yang baik dalam suatu kegiatannya.

Selanjutnya Soetopo (1999) dalam Napitupulu (2007: 164) mendefenisikan pelayanan sebagai: “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Dari pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan untuk membantu kegiatan yang dilakukan oleh orang lain yang merupakan suatu usaha peningkatan kualitas layanan.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (Ratminto, 2010: 2) mengatakan bahwa “pelayanan adalah produk – produkyang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usahamanusia dan menggunakan peralatan.”

Penjelasan mengenai pelayanan diatas menjelaskan bahwa pelayanan tidak dapat dilihat dan hanya bisa dirasakan dengan menikmati pelayanan yang diberikan tampa bisa diraba. Kemudian pelayanan merupakan produk yang dilakukan oleh usaha manusia dalam memeberikan suatu layanan.

Sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2010: 2) mendefinisikan pelayanan adalah :

Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari kedua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan

upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Ratminto (2009: 5) mendefenisikan pelayanan publik atau pelayanan umum 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,Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” Pamudji dalam Napitupulu (2007: 165).

Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto, 2009:4). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Manajemen Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi pemerintah atau badan hukum lain milik Pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui penyusunan kebijakan tertentu. (LANRI :286)

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik/Pelayanan Umum

Pelayanan publik berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat dan pemerintah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta sedangkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dibedakan menjadi dua, antara lain: 1) Bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu – satunyapenyelenggara, dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya. 2) Bersifat sekunder adalah semua penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi di dalamnya pengguna tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan (Ratminto dan Winarsih, 2009)

Lima karakteristik pembeda jenis penyelenggaraan pelayanan publik**:**

1. Adaptabilitas layanan: derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar menawar pengguna: semakin tinggi posisi tawar menawar pengguna, semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Tipe pasar: menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna.
4. Locus kontrol: siapa yang memegang kontrol atas transaksi, pengguna atau penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan: kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

2. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004(Ratminto dan Winarsih, 2009:19) untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntantabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masingpihak.

3. Komponen Pelayanan

Selanjutnya menurut Donabedian (1980) dalam Bustami (2011: 17) menyatakan bahwa komponen pelayanan terdiri dari masukan (*input*), disebut juga struktur, proses, dan hasil (*outcome*).

1) Masukan (*input*)

Masukan (*input*) yang dimaksud adalah sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, serta sumber daya manusia. Yang perlu mendapat perhatian dalam hal ini adalah kejujuran, efektivitas dan efisiensi, serta kuantitas dan kualitas dari masukan yang ada. Pelayanan kesehatan yang bermutu memerlukan dukungan yang bermutu pula.

2) Proses yang dilakukan

Proses adalah semua kegiatan atau aktivitas dari seluruh karyawan dan tenaga profesi dalam interaksinya dengan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Variabel proses merupakan pendekatan langsung terhadap mutu pelayanan kesehatan. Semakin patuh petugas terhadap standar pelayanan, maka semakin bermutu pula pelayanan kesehatan yang diberikan.

3) Hasil yang dicapai

Hasil adalah tindak lanjut dari keluaran berupa akhir kegiatan atau tindakan tenaga profesi serta seluruh karyawan terhadap pelanggan. Hasil yang diharapkan dapat berupa perubahan yang terjadi pada pelanggan, baik secara fisik-fisiologis maupun sosial-psikologis, termasuk kepuasan pelanggan.

4. Bentuk Layanan Umum

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu : 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkombinasi (Moenir, 2009: 190)

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas – petugasdi bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidanglain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syaratyang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

a) Memahami benar masalahyang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika menjadi petugas kesehatan maka sepantasnya memahami masalah kesehatan.
b) Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
d) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan

tugas. Konsumen akan merasa segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.

e) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, 1) layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga,2)layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan,laporan,keluhan,pemberian/penyerahaan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan dalam lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam pelayanan atau pengerjaan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Mengenai faktor kecepatan, hal itu dapat dilakukan apabila prinsip “pekerjaan yang dapat ditangani sekarang, sekarang dikerjakan, tidak ditunda nanti atau esok hari” dipegang teguh.

5. Alasan Pentingnya Manajemen Pelayanan

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Hal ini dijelaskan oleh Lijan,dkk (2008:2) bahwa tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan

berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Demikian juga dengan responsivitas, representativitas dan responsibilitas aparatur pemerintah saat ini hanya mampu menampakkan dirinya sebagai mesin birokrasi yang tidak mampu menghadaptasikan sikap dan perilakunya pada kondidi dan tuntutan masyarakat yang terus berubah (Ahmad,dkk, 2010: 35). Oleh karena itu diperlukan sekali manajemen pelayan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.

Pemerintahan atau birokrat yang diharapkan adalah pemerintahan milik masyarakat yang mengalihkan kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol tersebut pelayanan publik akan lebih baik karena mereka memiliki komitmenyang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat merupakan suatu kewajiban bukan hak, karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat yang lebih responsif dengan pelayanan yang lebih kreatif dan lebih efesien.

Menurut pendapat Moenir (2008:40-41) menjelaskan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

1. Tidak / kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka berkerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Ini diakibatkan tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan semetinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penaganan tugas, tumpang tindih (*overlapping)* atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalan jam kerja dengan cara antara lai menjual jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatanya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang sia-sia dan penyelesaian masalah terlambat.

Dua hal yang mengakibatkan Manajemen Pelayanan menjadi suatu kajian yang sangat penting untuk dipelajari:

1. Berlakunya UU No.22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan UU No.25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah; yang kemudian kedua UU tersebut direvisi dengan UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan UU No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dengan berlakunya UU tersebut akan semakin banyak aktivitas yang harus ditangani oleh Daerah, sehingga aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktekkan ilmu Manajemen Pelayanan.
2. Berlakunya UU No. 32 dan 33 Tahun 2004 tersebut mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens; hal ini juga ditambah dengan makin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan HAM yang akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajeman pelayanan yang berkualitas.
3. Globalisasi dan era perdagangan bebas menyebabkan batas – batasantar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manjemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

6. Prinsip Pelayanan Publik

Penerapanprinsip – prinsip pokoksebagaidasaryang menjadipedomandalamperumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.Prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut: (Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003)

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasandankepastian

1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
2. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
3. Rincian biaya pelayanan dan tata carapembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d.Akurasi

Produk pelayanan publikditerima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan hukum

f.Tanggung jawab

Pimpinanpenyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

g. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai,mudah dijangkau oleh masyarakat dandapat memanfaatkan tekhnologi telekomunikasi dan informasi.

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyamn, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi deng fasilitas pendukung , seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.

7. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adapun penetapan standar dalam pelayanan publik berdasarkan PERMENPAN tahun 2014 nomor 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
    1) Persyaratan
    2) Sistem, mekanisme,dan prosedur
    3) Jangka waktu pelayanan
    4) Biaya/tarif
    5) Produk pelayanan
    6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanandi internal organisasi(*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar hukum

2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

3) Kompetensi pelaksana

4) Pengawasan internal

5) Jumlah pelaksana

6) Jaminan pelayanan

7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

8) Evaluasi kinerja pelaksana

8. Berfungsinya Mekanisme Voice

Pengguna pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengekspresikan ketidakpuasan-nya atas pelayanan yang diterima. Faktor utama dalam manajemen pelayanan publik adalah SDM atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Untuk itu peningkatan kualitas SDM mutlak diperlukan; sehingga kepentingan pengguna jasa pelayanan mendapatkan perhatian secara proporsional Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Faktor lain yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan tidak memihak

pada kepentingan pengguna jasa. Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Oleh karena itu dibahas pula tentang penciptaan budaya pelayanan. Dimulai dengan tinjauan konsep dan teori, kemudian dilanjutkan tentang penelaahan kebijakan yang terkait dengan penciptaan budaya pelayanan dikalangan aparat pemerintahan di Indonesia Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara layanan terdapat: (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Tiga hal tersebut dimaksudkan untuk memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan sehingga terjadi keseimbangan hubungan antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa pelayanan . mekanisme internal tersebut akan dapat berfungsi secara lebih optimal apabila secara eksternal diimbangi dengan berfungsinya mekanisme ‘voice’yang dapat diperankan oleh Media, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi Profesi, dan Ombudsmen atau Lembaga Banding.

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh suatu yang

dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Pelanggang pembeli harus dipuaskan. Kalua mereka tidak dipuaskan maka meninggalkan perusahaan dan menjasi pelanggan pihak pesain. Makin bamyak pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan menjasi pelanggan pihak pesain, penjualan perusahaan akan menurun yanglaba perusahaan akan menurun, karena laba berasal dari hasil penjualan. Itulah sebabanya dibutuhkan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Bila pelanggan tidak puas (kecewa) harus segera diketahui factor penyebabnya, dan segera dilakukankoreksi / perpaikan.

Dalam kenyataannya untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebututhan tersebut ada yang dapat diperoleh dengan upaya sendiri (mengadakan sendiri), diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain,atau memang harus diperoleh dari pihak lain karena berbagasi ketebatasan atau kemampuan utuk memperoleh sendiri. Ketika alat alat pemuas kebutuhan yang berupa barang dan atau jasa tidak dapat disediakannya sendiri, tentu saja diperlukan jasa atau layanan dari pihak lain yang mamou menyediakan alalt alat pemuas kebutuhan tersebut. Pihak lain yang mengambil kesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan adalah penyedia (*provider*) sedangkan piahak yan meminta dan mengggunakan nya disebut pengguna (*user*) atau konsumen (consumer)

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas meliputi setiap aspek dari suatu perusahaan dan sesungguhnya merupakan suatu pengalaman emosional bagi pelanggan. Pelanggan ingin merasa senang dengan pembelian mereka, merasa bahwa mereka telah mendapatkan nilai terbaik dan ingin memastikan bahwa uang mereka telah dibelanjakan dengan baik, dan mereka merasa bangga akan hubungan mereka dengan sebuah perusahaan yang bercitra mutu tinggi Lovelock dan Wright dalam (Waluyo 2005 : 57). Kualitas sangat bersifat subjektif, tergantung pada persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya, dan banyak faktor lain pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan perusahaan tersebut. Menurut Goetsch dan Davis dalam (Ciptono 1997 : 51), kualitas adalah keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk jasa, orang, proses, dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan. Mutu adalah keadaan produk yang selalu mengacu pada kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan kunci utama yang menjadikan organisasi mampu bersaing dan dapat menjaga kelangsungan hidup organisasi dalam jangka panjang. Selanjutnya dikatakan suatu produk hanya dapat dijamin dengan menerapkan *Total Quality Management* yang dapat dilandasi metode manajemen yang dipicu oleh pelanggan. Kualitas dapat diartikan sebagai alat organisasi untuk meningkatkan produktivitas, alat organisasi untuk mengurangi

pemborosan, alat untuk menurunkan biaya atau untuk meningkatkan *financial return* atau sisa hasil usaha (Sabarguna, 2004 : 29).

Menurut Lovelock dan Wright dalam Waluyo (2007), kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas pelayanan harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada penyedia jasa, karena pelanggan mengkonsumsi dan memakai jasa. Pelanggan layak menentukan apakah pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Menurut Robert dan Prevest *dalam* Lupiyoadi (2001), kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Menurut Azwar (1996: 59), pengertian kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan

pembatasan yang secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah mengacu pada tingkat kesempurnaan Pelayanan kesehatan. Pada satu sisi dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien, sedang pada sisi lain prosedurnya harus sesuai dengan kode etik standar profesi yang ditetapkan.(Azwar :1996 : 59)

Menurut Zeithaml terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi jasa kesehatan memberikan jasanya secara terpat semenjak saat pertama (*right the firsttime*). Selain itu juga memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karayawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
4. *Competence,* artinya setiap orang dalam suatu organisasi kesehatan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasan tertentu.
5. *Acces*s, meliputi kemudahan untuk dihubungkan dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi organisasi mudah dihubungi, dan lain-lain.

6. *Courtesy,* meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, petugas pendaftaran, kasir, operator telepon, dan lain-lain).
7. *Communication,* artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
8. *Credibility,* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi pelayanan kesehatan, reputasi, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan.
9. *Security,* yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial, dan kerahasiaan.
10. *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
11. *Tangibles,* yaitu buktu fisik dari jasan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan.

Parasuraman, Zeithmal dan Berry(1988:19), menyimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. Perhatian (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, erta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

Kualitas mengandung banyak definisi. Beberapa contoh definisi yang kerapkali dijumpai (Tjiptono, 2005: 2) antara lain :

a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
b. Kecocokan untuk pemakaian.
c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
d. Bebas dari kecacatan atau kerusakan.
e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan .

Menurut Garvin (1988) dalam (Tjiptono F, C Gregorius, 2011 : 168), perspektif kualitas bisa di klasifikasikan dalam lima kelompok. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

a. Transcedental approach

Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefenisikan.

b. Product-based approach

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

c. Used-based approach

Kualitas tergantung pada orang yang menilainya *(eyes of beholder*). Sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

d. *Manufacturing-based approach*

Lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefenisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan.

e. *Value-based approach*

Memandang kualitas dari aspek nilai dan harga.

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk, yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk dengan spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Goetsch & Davis (1994) dalam (Tjiptono, 2005 :164) mendefenisikan kualitas sebagai : ‘kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan’.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi salingmenguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono F, C Gregorius, 2011:172).

Berdasarkan perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistik, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses , lingkungan dan sumber daya manusia.

Dalam SANKRI (2003: 20) disebutkan bahwa upaya peningkatan kualitas tidak terlepas dari kondisi-kondisi antara lain :

a. Adanya kemauan masyarakat untuk memberikan masukan-masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan, yang biasanya dalam bentuk keluhan dan ataupun pengaduan.
b. Adanya kebebasan masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya.
c. Adanya sikap kolektif pemerintah untuk mewujudkan komitmen peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Moenir (2003 : 16) dalam (Pasolong, 2010 : 128) mengatakan bahwa pelayanan adalah :

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan berjalan sesuai harapan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai. Menurut Moenir (2001 : 88) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu :

a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimun.
e. Faktor keterampilan petugas
f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanannya.

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan dengan baik. Berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan dengan atau tanpa peralatan.

Ada beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain :

a. Standar pelayanan pelanggan berupa standar kualitas

b. *Customer Redress* yaitu usaha memberikan kompensasi pada pelanggan apabila standar pelayanan tidak tercapai.
c. *Quality Guaranties,* yaitu komitmen organisasi untuk mengembalikan uang pelanggan atau memberikan pelayanan baru secara bebas apabila pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan.
d. *Quality Inspector*, yaitu suatu tim yang terdiri dari profesional maupun tokoh masyarakat yang memberikan pelayanan publik dan memberikan rating terhadap kualitasnya, dapat dilakukan secara anonim.
e. *Customer komplain system*, yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metode dimana organisasi dapat belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan.
f. *Ombudsmen*, yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan mereka dengan penyedia jasa serta mandapatkan pelayanan atau informasi yang diperlukan apabila tidak puas dengan respon organisasi terhadap keluhan-keluhan mereka.

Sedangkan menurut Albert dan Zemke (Ratminto dan Winarsih, 2006: 80) mengemukakan bahwa organisasi yang bergerak dibidang pelayanan yang sangat berarti memiliki 3 (tiga) kesamaan, yaitu :

a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik.
b. Orang digaris depan yang berorientasi pada pelanggang atau konsumen.

c. Sistem pelanggan yang ramah

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan kepada konsumen yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980) dalam (J. Supranto, 2006 : 233).

Pandangan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan emosional yang dirasakan setelah menerima pelayanan dan melakukan perbandingna yang mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Apabila hasil yang dirasakan sesuai harapan maka seorang akan merasa puas dan apabila hasil yang dirasakan tidak sesuai harapan maka seseorang akan merasa tidak puas.

Beberapa defenisi tentang kepuasan pelanggan dalam Tjiptono (2011:311) yaitu :

1. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987). Kepuasan ini merupakan

evaluasi perasaan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil kepuasan sehingga dapat menarik kesimpulan puas atau tidaknya suatu pelanggan.

2. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkomsumsi produk bersangkutan (Tse & Wilton, 1988). Kepuasan yang di maksudkan adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu pelanggan setelah menerima barang apakah sesuai dengan harapan sebelum membeli dan setelah menggunakannya.
3. Evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Fornell, 1992). Kepuasan ini merupakan suatu bentuk penilaian terhadap semua layanan yang diberikan sebelum membeli dan setelah membeli suatu barang layanan.
4. Ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan *(customer requirements)* (Hill, Brierley & MacDougall, 1999). Dalam pengertian diatas menjelaskan bahwa kepuasan merupakan semua layanan dari awal hingga akhir yang kemudian membandingkan terhadap kebutuhan suatu pelanggan dalam menerima layanan.
5. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Kotler,

et al, 2004). Kepuasan menurut ahli tersebut Merupakan kepuasan level perasaan setelah menggunakan suatu layanan yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik diantaranya :

a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan
b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalaui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*
c. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan
d. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan
e. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
f. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif
g. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *produck-line extensions*, *brand ekstensions* dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan
h. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

Adapun metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

   Hal ini bisa dilakukan dengan cara menempatkan kotak saran dilokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website, email, fax, blog* dan lain-lain.

b. Ghost shopping

   Merupakan salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang 'menyamar' sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sambil mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.

c. Lost customer analysis

   Yaitu menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.

d. Survei kepuasan pelanggan

   Baik via pos, telepon, *email, website, blog* maupun tatap muka langsung.

Lebih lanjut tujuan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

a. Mengidentifikasi keperluan pelanggan, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
b. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.

c. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
d. Mengidentifikasi PFI *(Priorities for Improvement)* melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan dan kepuasan.

Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

4. Pengertian Rumah Sakit

Berdasarkan Undang – Undang RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yang menyatakan bahwa rumah sakit merupakan salah satu institusi dalam bidang pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Dari penejelasan diatas maka dapat diartikan bahwa rumah sakit merupakan organisasi yang memiliki tenaga medis yang menyelenggarakan suatu pelayanan kesehatan yang bersinambungan dalam usaha penyembuhan pasien. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan

Penjelasan mengenai rumah sakit di atas lebih menekankan sebagai rumah sakit sebagi tempat pendidikan dan menerangkan bahawa rumah sakit adalah tempat untuk menerima pelayanan kesehatan dan menjadi sarana pendidikan bagi berbagai tenaga medis guna meningkatkan ilmu serta mendapatkan gelar.

Rumah Sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Aditama, 2007: 7).

1. Klasifikasi Rumah Sakit

Rumah Sakit dapat dibedakan atas beberapa macam yaitu :

a. Menurut pemilik

   Terbagi atas dua macam yaitu Rumah Sakit pemerintah *(government Hospital)* dan Rumah Sakit Swasta *(Private Hospital).*

b. Menurut jenis pelayanan yang diselenggarakan

   Terbagi atas dua macam yaitu Rumah Sakit Umum (general hospital) jika semua jenis pelayanan kesehatan diselenggarakan, serta Rumah Sakit Khusus (specialty hospital) jika hanya satu jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

c. Menurut lokasi Rumah Sakit

Dapat dibedakan beberapa macam tergantung dari pembagian sistem pemerintah yang dianut. Seperti Rumah Sakit Pusat jika lokasinya di ibukota negara, Rumah Sakit Propinsi jika lokasinya di ibukota propinsi.

Sedangkan jika ditinjau dari kemampuan yang dimilikinya Rumah Sakit dapat dibedakan yakni :

a. Rumah Sakit kelas A

   Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas. Dan merupakan tempat pelayanan rujukan tertinggi *(top refferal hospital)* atau disebut pula Rumah Sakit Pusat.

b. Rumah Sakit kelas B

   Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspesialis terbatas. Didirikan disetiap propinsi yang menampung pelayanan rujukan dari Rumah Sakit Kabupaten. Rumah Sakit Pendidikan yang tidak termasuk kelas A juga diklasifikasikan sebagai Rumah Sakit kelas B.

c. Rumah Sakit kelas C

   Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Seperti pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Berada di setiap kabupaten yang menampung pelayanan rujukan dari Puskesmas.

d. Rumah Sakit kelas D

Rumah Sakit yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi Rumah Sakit kelas C. Dan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Dan menampung pelayanan rujukan yang berasal dari Puskesmas.

e. Rumah Sakit kelas E

Rumah Sakit khusus yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. Seperti Rumah Sakit Jiwa, Rumah Sakit Kusta, Rumah Sakit Paru, Rumah Sakit Kanker, Rumah Sakit Jantung.

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

a. Tugas Rumah Sakit

Berdasarkan UU RI nomor 44 tahun 2009 pasal 3 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

b. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan UU RI nomor 44 tahun 2009, rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut:

1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna.

3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

B. DEFENISI OPERASIONAL VARIABEL

Yang dimakassud dengan Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (*tangible, reliability, resposiveness, assurance, empathy*)

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu bukti fisik dan menjadi awal yang bisa ditunjukan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukan oleh tampilan gedung , fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan penampilan pekerja. dengan indikator :
   1) Penampilan dan Kebersihan bangunan
   2) Keadaan sarana dan prasarana
   3) Kerapian dan kebersihan penampilan petugas

4) Kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dengan indikator:
   1. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien
   2. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
   3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan member layanan dengan cepat dan taanggap dengan indikator :
   1. Kecepatan dalam menaggapi pasien yang membutuhkan
   2. Respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan
   3. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. dengan indikator :
   1. Pelayanan yang sopan dan ramah oleh petugas
   2. Jaminan keamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas
   3. Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan

5. *Empathy* (empati) yaitu para pekerja mampu menjalani komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggang. dengan indikator:
   1. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan
   b. Perhatian petugas terhadap keluhan pasien
   c. Pelayanan pada pasien tanpa memandang status sosial

C. KERANGKA PIKIR

Pilihan masyarakat membuat rumah sakit dewasa ini tidak hanya berfikir tentang penyediaan pelayanan jasa kesehatan saja, tapi rumah sakit juga harus berfikir tentang pelayanan kesehatan yang paling diperlukan serta cara-cara bagaimana pelayanan tersebut dapat diberikan sebaik mungkin, dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan dan nilai-nilai yang dirasakan pasien. Faktor kepuasan pasien merupakan hal yang penting diperhatikan pihak rumah sakit,dikarenakan pemakai jasa rumah sakit sudah sangat kritis, mereka tidak mau menerima begitu saja pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu kerangka pikir yang dapat digunakan dalam menganalisis kualitas layanan kesehatan yang sedang dihadapi dan kemudian mencari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya.

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

D. PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan kerangka pikir penelitian maka peneliti mendapatkan beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimanakah Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien rawat inap kelas III ditinjau dari aspek *tangible*di Rumah sakit Umum Lasinrang Pinrang?
2. Bagaimanakah Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien rawat inap kelas III ditinjau dari aspek *reliability* di Rumah sakit Umum Lasinrang Pinrang?
3. Bagaimanakah Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien rawat inap kelas III ditinjau dari aspek *resposiveness* di Rumah sakit Umum Lasinrang Pinrang?
4. Bagaimanakah Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien rawat inap kelas III ditinjau dari aspek *assurance* di Rumah sakit Umum Lasinrang Pinrang?
5. Bagaimanakah Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien rawat inap kelas III ditinjau dari aspek *empathy* di Rumah sakit Umum Lasinrang Pinrang?