

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Standar Pelayanan Publik

a. Dasar Hukum

- 1) Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa:

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dan dalam melakukan penyusunan standar pelayanan ini wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait yang bertujuan untuk menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan kualitas pelayanan. (pasal 1 ayat 7, Pasal 20 ayat 1 dan 2).

- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan:

bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

b. Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penyusunan dengan memperhatikan 6 (enam) prinsip yaitu:

- 1) Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur

- 2) yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 3) Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 4) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 5) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 6) Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
- 7) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Jika dilihat pada prinsip ke 2 (dua) yaitu partisipatif, hal ini tentu saja harus melibatkan peran serta penyelenggara dan masyarakat agar dapat diselaraskan. Hal ini tentu didukung pada prinsip ke 5 (lima) yaitu transparansi yang berfungsi sebagai bentuk keterbukaan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat yang bertujuan untuk masyarakat dapat mudah mengakses segala informasi tentang pelayanan publik dan memberikan rasa peduli serta adanya efek kontribusi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu, metode dalam melakukan penyusunan standar pelayanan publik ini dicantumkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeran dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu dengan:

- 1) Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*) Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
- 2) Dengar Pendapat (*Public Hearing*) Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Selanjutnya, yaitu mengenai komponen Standar Pelayanan yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan *internal*
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Penyelenggara pelayanan publik juga harus memperhatikan terkait dengan spesifikasi tentang jenis pelayanan yang dibuatkan pada standar pelayanan, hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam penentuan dalam menentukan persyaratan, waktu, prosedur, dan biaya pelayanan. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 yaitu dengan memperhatikan langkah-langkah yang harus diperhatikan dalam melakukan penyusunan Rancangan Standar Pelayanan yaitu:

- 1) Identifikasi Persyaratan
 Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan

- 2) Identifikasi Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.
- 3) Identifikasi Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.
- 4) Identifikasi Biaya/Tarif
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.
- 5) Identifikasi Produk Pelayanan
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perUndang-Undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.
- 6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan
Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk

pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Segala hasil yang telah diperoleh dalam melakukan setiap proses identifikasi Standar Pelayanan kemudian menjadi dasar bagi Penyusunan standar Pelayanan yang nantinya menjadi acuan dalam melakukan Rancangan Standar Pelayanan. Penyusunan Standar Pelayanan adalah hal yang sangat penting yang berfungsi sebagai format dalam proses diskusi antara penyelenggara pelayan dengan masyarakat. Adapun format dari penyusunan dari Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi yaitu:

Tabel 4
Rancangan Standar Pelayanan

1	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5	Waktu Pendaftaran	:	...diisi hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Rancangan dari Standar Pelayanan sekurang-kurangnya memuat Persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme. Format Standar Pelayanan telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu:

Tabel 5
Format Standar Pelayanan

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan)		
(*) Dasar Hukum:....		
1. Persyaratan	:	1....
		2.... Dst
2. Prosedur	:	1....
		2.... Dst
3. Waktu Pelayanan	:	1....
		2.... Dst
4. Biaya/Tarif	:	1....
		2.... Dst
5. Produk	:	1....
		2.... Dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1....
		2.... Dst

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

c. Penetapan Standar Pelayanan

Aturan mengenai penetapan Standar Pelayanan telah di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan:

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

d. Penerapan Standar pelayanan

Setelah ditetapkannya Standar Pelayanan, langkah selanjutnya yaitu dengan melakukan implementasi bagi unit penyelenggara pelayanan dengan melakukan *internalisasi* serta sosialisasi dengan pihak terkait. Penerapan Standar Pelayanan ini harus memperhatikan dan mengintegrasikan sesuai dengan perencanaan, program, kegiatan, dan anggaran bagi unit pelayanan. Integrasi Standar Pelayanan ini bertujuan untuk memasitikan segala kebutuhan dari penyelenggara Standar Pelayanan yang diakomodasi melalui program dan

anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, tolak ukur pemantauan dan evaluasi, serta menjadi masukan dalam dalam perencanaan program dan anggaran selanjutnya. Proses penerapan dari Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan *Internalisasi* dan sosialisasi. *Internalisasi* bertujuan untuk memberikan pemahaman bagi seluruh jajaran pada organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman yang sama di lingkungan penyelenggara pelayanan.

e. Manfaat Standar Pelayanan

Dengan adanya Standar Pelayanan adalah suatu bentuk komitmen bagi penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan untuk mencapai kualitas mutu pelayanan yang baik dengan dasar perpaduan harapan masyarakat.

Menurut (Ilhatun, 2022) ada 3 (tiga) Manfaat dari Standar Pelayanan yaitu:

- 1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan /masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- 2) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
- 3) Meningkatkan mutu layanan. Adanya Standar Pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam Standar Pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Pasolong (2011), “kualitas adalah kata yang memiliki arti yang relatif dan bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai juga menentukan bagaimana tingkat penyesuaian hal tertentu dengan syarat dan spesifikasinya”. Maka, kualitas dapat dinilai baik jika sesuai dengan persyaratan dan spesifikasinya. Begitupun sebaliknya, kualitas tidak dapat dinilai baik jika belum memenuhi persyaratan dan spesifikasinya.

Pengertian kualitas juga diungkapkan oleh Saputro (2015) adalah suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berkesinambungan antara produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Jika dilihat dari berbagai sudut pandang, kualitas memiliki banyak makna, Menurut Fandi Tjiptono (Pasolong 2011) kualitas ditentukan jika memenuhi:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- 7) Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan

Menurut (Ilhatun, 2022) “Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Jadi kesimpulan dari pendapat para ahli diatas, Kualitas berupa produk ataupun jasa dapat dikatakan baik atau berhasil produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dari penyedia produk atau jasa dan penerima produk atau jasa.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pemberi atau penyediaan pelayanan publik adalah salah satu tugas pokok dari pemerintah. Menurut Engkus dkk., (2021) bahwa pelayanan publik menjadi sebuah titik dalam mewujudkan *Good governance* dimana dalam mengembangkan dan menerapkan hal ini di Indonesia yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja
2. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek clean dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar

Menurut Robert (Engkus dkk., 2021) bahwa pelayanan publik adalah sebuah upaya dan bentuk kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah baik itu dalam bentuk barang atau jasa yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam pelaksanaan ketertiba. Sedangkan menurut Widodo (Engkus dkk., 2021) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi tertentu dan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keban (Bisri dan Asmoro, 2019), Juga menjelaskan bahwa pelayanan publik dibagi menjadi 2 (dua) yaitu dalam arti sempit dan arti luas.

pelayanan publik dalam arti sempit memiliki makna bahwa pelayanan publik merupakan tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada

publik. Sedangkan dalam arti luas, yaitu identik dengan prinsip-prinsip *public administration*, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih fokus tentang bagaimana elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif efisien, karena pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggung jawab.

Dari beberapa pernyataan para ahli diatas bahwa pelayanan public sejalan dengan yang diatur didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa:

Pelayanan 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 penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian dari pendapat para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan penerima layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pemberian pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dimana hal ini adalah salah satu bentuk kinerja dan terikat dari pemerintah.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (Saputro, 2015) mengungkapkan tentang kualitas memiliki banyak pengertian, adapun contoh dari pengertian kualitas yaitu:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan

Untuk menilai keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, perlu ada kriteria yang mampu menunjukkan suatu pelayanan publik dikatakan baik atau buruk. Adapun tolak ukur untuk menilai

kualitas dari pelayanan publik yaitu dengan memperhatikan berikut (Saputro, 2015):

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, hal ini meliputi waktu tunggu dan waktu pelayanan berlangsung
- 2) Akurasi pelayanan, yang bebas dari kekeliruan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, banyaknya fasilitas penunjang pelayanan publik
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, dan ketersediaan informasi
- 6) Atribut pendukung.

Menurut Sinambela dkk (Pasolong, 2011) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari:

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

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan baik buruknya dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan dari penyedia layanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan efek positif bagi penyelenggara pelayanan. Cara mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sudah berkualitas atau belum, dapat diketahui dengan cara melakukan interaksi atau komunikasi kepada penerima layanan apakah penerima layanan sudah merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga diungkapkan oleh Zeithaml dkk (Pasolong, 2011) bahwa “kepuasan konsumen dalam menerima barang atau jasa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah bagaimana persepsi tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen”.

Zeithaml dkk (Pasolong, 2011) untuk mengetahui kualitas dari pelayanan publik, terdapat 5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan, hal ini disebut dengan dimensi *servqual*, yaitu:

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

Menurut Erlianti dkk., (2019) Juga menjelaskan bahwa untuk melakukan peningkatan pelayanan bertujuan untuk:

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 dimana penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan

khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Berdasarkan asas tersebut instansi yang melakukan pemberian pelayanan public yang dilakukan oleh instansi kepada penerima layanan akan dipastikan bahwa penerima layanan akan memperoleh kepuasan.

2. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Menurut Zudi dkk., (2021) mengungkapkan bahwa pengertian puskesmas ialah:

Puskesmas adalah unit pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesehatan. Sehingga puskesmas merupakan unit yang paling dekat dengan masyarakat dan selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat. Terjaminnya pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan output yang diinginkan oleh seluruh pihak. Sehingga untuk mendukung terjaminnya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu, setiap puskesmas memberikan pelayanan berorientasi pada Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM pada bidang kesehatan yang telah ditentukan.

Sedangkan Menurut Azrul Azwar (Ekasari dkk., 2017) pengertian Puskesmas adalah:

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

a. Dasar Hukum

Setiap warga Negara memiliki hak dalam menerima layanan kesehatan dari penyelenggara pelayanan. Maka dari itu, hal ini telah diatur sesuai dengan:

- 1) Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat 1 yang berbunyi ‘ setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan’

- 2) Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”
- 3) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 14 ayat (1) “Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.
- 4) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat mengenai Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

b. Tugas Pokok, Fungsi, dan Wewenang Puskesmas

1) Tugas Puskesmas

Tugas dari Puskesmas telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 4 ayat (1) “Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan Kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan Kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Apabila berfungsi dengan baik, maka puskesmas akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan” (Arianti dkk., 2023).

2) Fungsi Puskesmas

Dalam melaksanakan tugasnya, Puskesmas memiliki 2 fungsi yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 5

- a. Penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama diwilayah kerjanya
- b. Penyelenggara Upaya kesehatan Perorangan tingkat pertama diwilayah kerjanya.

Sedangkan menurut Rosdiana, (2017) bahwa “puskesmas memiliki 3 (tiga) fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat dari pemberdayaan keluarga dan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat 1 (satu)”.

3) Wewenang Puskesmas

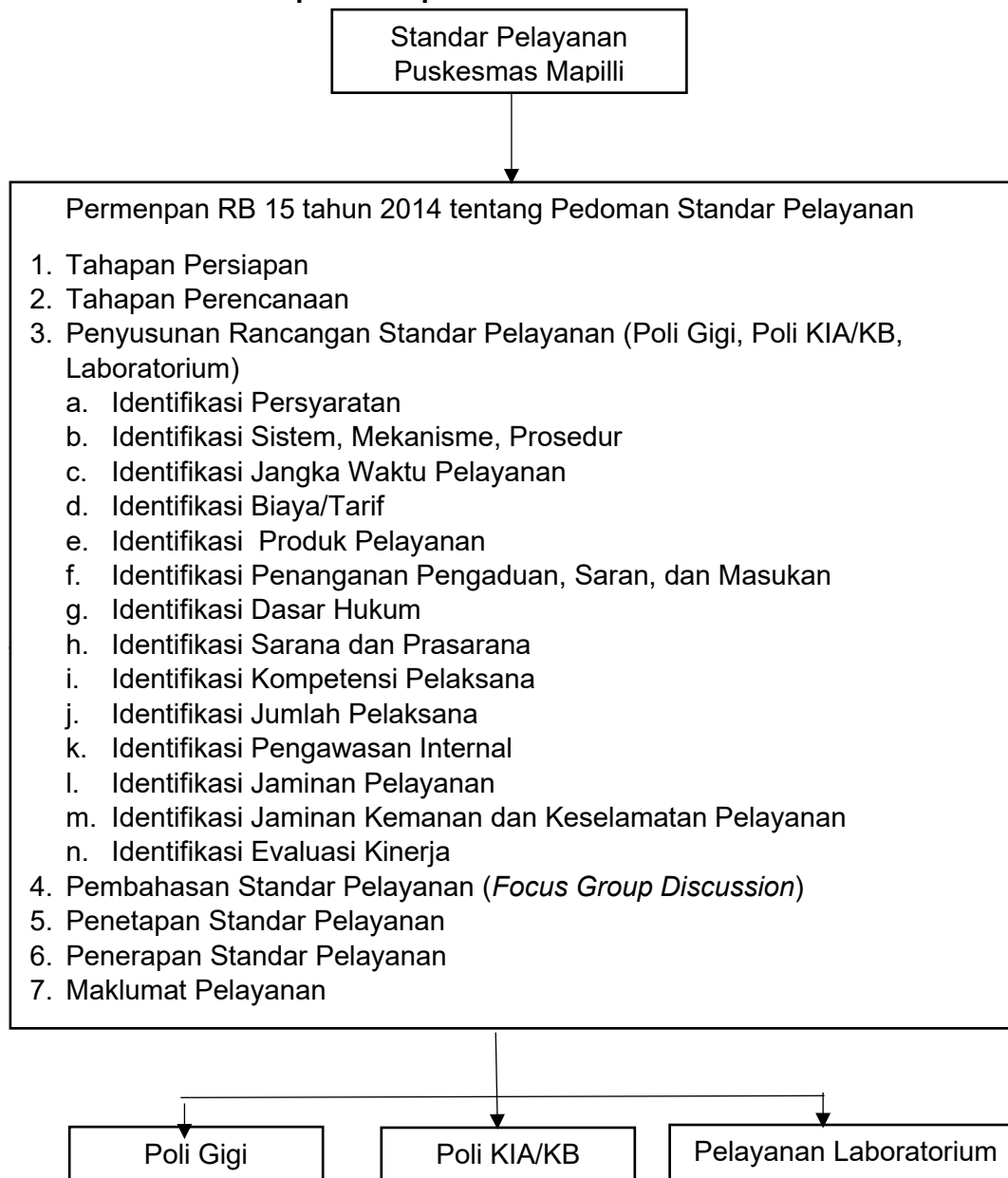
Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 6 dan 7 Wewenang dari puskesmas dibagi menjadi 2 (dua) menurut fungsinya yaitu:

- a. Penyelenggaran Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama
 - 1) Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
 - 2) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
 - 3) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
 - 4) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait;
 - 5) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat;
 - 6) Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;

- 7) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
 - 8) Memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual;
 - 9) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan
 - 10) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit;
 - 11) Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga; dan l. melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya,
- b. Penyelenggara Upaya kesehatan Perorangan tingkat pertama
- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara;
 - 2) Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
 - 3) Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat;
 - 4) Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja;
 - 5) Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi;
 - 6) Melaksanakan penyelenggaraan rekam medis; g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan;
 - 7) Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
 - 8) Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan; dan
 - 9) Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

C. Kerangka Berpikir

Gambar 1
Kerangka Berpikir Penyusunan Standar Pelayanan Pada Puskesmas
Mapilli Kabupaten Polewali Mandar



Sumber: Data diolah, 2023