BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Survey Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat merupakan aktivitas yang dilakukan dengan mengukur secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh jasa/penyelenggara pelayanan publik (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Semakin berkembangnya zaman dan banyaknya tuntutan masyarakat terutama pada bidang pelayanan, memaksakan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang baik demi mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah maka citra yang didapatkan juga akan baik. Akan tetapi, banyaknya keluhan yang didapatkan dari masyarakat menjadi penanda bahwa tidak efisien dan efektifnya pelayanan tersebut. Apalagi dengan majunya teknologi di jaman ini, keluhan masyarakat akan bisa didapatkan melalui jaringan sosial media ataupun media massa. Masyarakat berhak dalam menyampaikan keluhan jika standar pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau dalam pelayanan didapatkan penyimpangan. Atas keluhan tersebut pemerintah wajib memberikan tanggapan atas keluhan masyarakat. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) yang berbunyi “bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan”.

Cahya dan Wibawa (2019) mengatakan bahwa “dalam pelayanan publik kualitas yang diberikan belum terlihat optimal sehingga mengurangi esensi pemerintah dalam mencapai tujuannya mensejahterakan masyarakat”. Maka dari itu, salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna pelayanan, dengan subjek penelitiannya yaitu mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut sudah tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M/PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, peraturan tersebut untuk seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah.

Secara umum, Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan pengukuran SKM bertujuan mengetahui tingkat perkembangan kinerja pada unit pelayanan di instansi pemerintah dalam periodik. “Pemerintah semakin baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan maka kepercayaan masyarakat semakin tinggi” Harbani Pasolong dalam Suandi (2019:16). Dengan begitu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih inovatif.

a. Prinsip SKM

Ada beberapa prinsip yang perlu diterapkan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut guna memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat serta keikutsertaan dalam memberikan dukungan terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun prinsipnya melalui Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat), yaitu:

1) Transparan
   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2) Partisipatif
   Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3) Akuntabel
   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4) Berkesinambungan
   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5) Keadilan
   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6) Netralisasi
   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

b. Tahapan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaannya memiliki tahapan yang perlu diperhatikan dan dipertanggungjawabkan terkait pelaksanaannya. Adapun tahapannya melalui (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat), yaitu:

1) Menyusun instrumen survey;
2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3) Menentukan responden;
4) Melaksanakan survey;
5) Mengolah hasil survey;
6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

c. Unsur SKM

Untuk melihat keefektifan dan kemudahan pelayanan publik yang diberikan, perlu memperhatikan beberapa unsur dalam peraturannya. Maka melalui ("Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat), unsurnya meliputi:

1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4) Biaya/Tarif*) adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6) Kompetensi**) Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7) Perilaku**) Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9) Sarana dan Prasarana
   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Pada unsur (*) dapat digantikan dengan pertanyaan lain jika pada pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya. Sedangkan untuk unsur (**) dapat digantikan dengan bentuk pertanyaan lain jika dalam pelaksanaan pelayanannya melalui website.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah

1. Pelayanan Publik

"Pelayanan publik merupakan sebagai pemberi layanan atas keperluan masyarakat atau individu yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi tertentu yang sesuai dengan aturan pokok dan juga tata cara yang telah ditetapkan" (Mahsyar, 2011). Menurut (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) merincikan bahwa Pelayanan publik adalah "rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan juga penduduk atas pelayanan barang, jasa dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pelayanan publik dapat diidentifikasikan di berbagai sudut pandang dari pemerintah dalam menuju pemerintahan yang baik atau *good governance* (Rahmadana dkk, 2020). Demi mewujudkan tatanan negara yang baik maka salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena pada hakekatnya, masyarakat sebagai fungsi utama dalam mendukung keberhasilan suatu negara memiliki hak dalam pemenuhan kebutuhannya terutama dalam memberikan pelayanan prima.

Akan tetapi dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik masih terbilang jauh dari yang diharapkan. Isu-isu mengenai pelayanan publik yang masih lemah dan belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat masih sering dijumpai. “Beberapa penyebabnya yaitu, prosedur yang diberikan terkesan lamban dan tidak jarang biaya pelayanan yang diberikan menjadi kepentingan pribadi serta pemberi jasa yang tidak menerima perubahan” (Ulum, 2018). Oleh karena itu, pemerintah setidaknya mengambil tindakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga problema yang ada pada pelayanan bisa berkurang.

(Poltak Sinambela dalam Alimun 2017) berpendapat negara sebagai penyelenggara dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Maka, dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah hendaknya memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan berdaya saing tinggi.

a. Dasar Hukum

Pelayanan publik sebagai fasilitas berbentuk jasa bagi masyarakat tak luput dari peraturan yang mengikat. Pemerintah dalam memberikan perhatian terhadap kesejahteraan masyarakatnya dengan memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan menerbitkan berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan dengan rincian:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Pemerintah dalam hal ini wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena pelayanan publik menjadi hak dasar bagi masyarakat untuk menerima dari pemerintah (Huda, 2014). Pelayanan publik yang pada dasarnya melayani masyarakat dalam kepentingan tertentu terhadap organisasi dengan mengikuti prosedur atau aturan yang telah berlaku (Widodo dalam Maryam 2016). Maka dapat diartikan bahwa pemerintah berkewajiban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Demi memberikan bentuk pelayanan publik terbaik, setidaknya memiliki dasar dalam mencapai tujuan untuk pemenuhan hak masyarakat dan kewajiban pemerintah dalam pelayanan. Berikut asas-asas pelayanan publik menurut (Maryam 2016):

a) Empati dengan pelanggan, instansi sebagai pemberi pelayanan jasa harus bisa menempatkan diri pada posisi pelanggan sebagai pengguna layanan. Hal ini guna memahami masalah yang dihadapi sehingga masyarakat merasa diberikan perhatian.
b) Pembatasan prosedur, tahapan yang diberikan setidaknya memudahkan pelayanan dengan memberikan rangkaian yang spesifik dan tidak berbelit-belit.
c) Kejelasan tata cara pelayanan, pemberi jasa pelayanan merancang tata cara pelayanan yang memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan.
d) Minimalisasi persyaratan pelayanan, memberikan persyaratan yang sesuai porsi pelayanan yang dibutuhkan.
e) Kejelasan kewenangan, kewenangan pemberi jasa yang melayani harus menyimpulkan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
f) Transparansi biaya, memberikan rincian biaya yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan secara keterbukaan.
g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat terkait bentuk jadwal yang sesuai dengan waktu yang pasti.
h) Minimalisasi formulir, agar tahapan pelayanan administratif lebih efisien maka merancang formulir yang dapat digunakan untuk keseluruhan pelayanan.

i) Maksimalisasi masa berlakunya izin, hal ini agar memberikan masyarakat kemudahan untuk tidak sering mengurus izin dengan memberikan jangka waktu izin yang lama.
j) Kejelasan hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan. Merumuskan hak dan kewajiban dari pihak penyedia dan pelanggan sehingga memberikan sanksi dan ketentuan ganti rugi yang jelas.
k) Efektivitas penanganan keluhan. Bertindak dengan cepat dalam memberikan penanganan dengan efektif jika pelayanan mendapatkan keluhan.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik memberikan salah satu upaya dalam membantu dan memberi manfaat kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang diperlukan publik (Soesilo 2001:4 dalam Hamim, Vianda, dan Pitaloka 2020). Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan hendaknya memperhatikan beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik menurut (Mahmudi 2007 dalam Afrizal 2019) yaitu:

1) Kesederhanaan Prosedur yaitu tahapan pelayanan yang memudahkan serta dipahami oleh masyarakat.
2) Kejelasan yaitu memberikan secara lengkap proses yang dibutuhkan pada persyaratan administratif.
3) Kepastian waktu, menargetkan jangka waktu yang sesuai kepada masyarakat dalam pengurusan pelayanan.
4) Akurasi yaitu meminimalisir kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan.
5) Keamanan yaitu memberikan ketenangan kepada masyarakat dengan menciptakan lingkungan yang aman.
6) Tanggung Jawab, penyedia layanan berani dalam mengambil tanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan jika ada keluhan dan permasalahan yang terjadi.
7) Kelengkapan sarana dan prasarana, dalam setiap pelayanan publik memiliki sarana dan prasarana yang memadai menjadi pendukung kualitas pelayanan yang diberikan.
8) Kemudahan akses yaitu tempat atau lokasi pelayanan yang diberikan dapat dijangkau oleh masyarakat, selain itu teknologi sistem informasi juga menjadi pendukung dalam memudahkan akses pelayanan.
9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Jasa penyedia pelayanan menunjukkan sikap ramah, disiplin, santun dan sopan kepada masyarakat.

10) Kenyamanan, pelayanan publik memberikan fasilitas pendukung yang memadai seperti pengadaan tempat ibadah, ruang tunggu, tempat parkir dan toilet.

d. Standar Pelayanan Publik

Menerapkan standar pelayanan merupakan hal yang wajib untuk ditaati bagi lingkup pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, karena standar pelayanan sudah mutlak menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan (Mulyanto Nugroho 2016; Susy 2010). Adapun standar pelayanan publik menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

1) Prosedur pelayanan merupakan tahapan yang sudah terstandarisasi bagi pemberi layanan dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2) Waktu penyelesaian, penetapannya pada saat proses awal pengajuan permohonan sampai masuk ke tahap penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3) Biaya pelayanan merupakan rincian yang diberikan pada saat proses pemberian jasa pelayanan.
4) Produk pelayanan yang merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
5) Sarana dan prasarana, penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk pelaksanaan pelayanan publik.
6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, pemberi jasa pelayanan harus mengetahui pola pelayanan publik yang baik berdasarkan pengetahuan yang sesuai fungsi dan tugasnya.

2. Pelayanan Kesehatan Gigi

“Pelayanan kesehatan merupakan bagian pada satu sistem kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat guna mewujudkan kepuasan pelanggan terhadap mutu kualitas pelayanan termasuk pelayanan gigi dan mulut” (Machmud 2008; Rosita 2017). Dalam memberikan tingkat kepuasan yang didapatkan pasien

dalam pelayanan Kesehatan gigi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan gigi. “Hal tersebut bisa dilihat dari perbandingan antara persepsi pasien setelah mendapatkan pelayanan dan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan, jika harapan pasien terpenuhi maka pelayanan Kesehatan gigi yang didapatkan bisa dikategorikan baik” (Aulia dkk, 2017).

“Menilai persepsi dari kepuasan pasien dengan memberikan informasi yang berguna terkait perawatan gigi maka bisa menjadi daya tarik dan membuka pemahaman pasien dalam pemanfaatan dan kepuasan layanan perawatan gigi” (Tasya, Andriany, dan Herwanda, 2016). “Demi menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi maka kualitas pelayanan gigi patut diperhatikan, dalam hal ini pemberi jasa pelayanan yaitu tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan” (Tumiwa, Pangemanan, dan Sondakh 2018).

3. Rumah Sakit Umum Daerah

Rumah sakit merupakan Lembaga pelayanan jasa kesehatan yang menjadi suatu kesatuan dari sumber daya kesehatan untuk menunjang terselenggaranya pelayanan di bidang kesehatan dengan menyediakan pelayanan berupa instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat yang tercantum dalam Kementerian Kesehatan RI 2009. Rumah sakit yang menjadi penunjang utama dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat di bidang pelayanan publik dituntut untuk bisa memenuhi kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka rumah sakit

memiliki peran penting sebagai bagian kesatuan dari pelayanan kesehatan (Taufiq, Samsualan, dan Batara 2022; Rangkuti, Zein, dan Utami 2021).

Peran rumah sakit bukan hanya sekedar mengobati atau menampung pasien, lebih dari itu rumah sakit wajib memperhatikan aspek kepuasan masyarakat sebagai langkah untuk memajukan citra rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan Kesehatan. “Tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan jasa, keberhasilan rumah sakit juga didukung oleh pihak-pihak pemberi jasa di rumah sakit seperti dokter, perawat dan jasa dibidang lainnya” (Sandiata, 2013). Dalam menjalankan tugasnya rumah sakit memiliki fungsi sebagai pelayanan rujukan, memberikan pelayanan medis, sebagai penopang medis dan juga non medis, memberikan asuhan keperawatan, menjadi tempat Pendidikan, pelatihan dan penelitian serta administrasi dan keuangan (Sahadia 2011:32 dalam Hakim 2017). Adapun fungsi rumah sakit menurut Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu:

a) Pemeliharaan dan meningkatkan Kesehatan perorangan dengan layanan Kesehatan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan medis;
b) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan Kesehatan yang sudah di sesuaikan dengan standar pelayanan rumah sakit;
c) Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia sebagai dasar peningkatan keahlian untuk memberikan pelayanan Kesehatan;
d) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan dan juga teknologi di bidang Kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dengan menerapkan ilmu pengetahuan di bidang Kesehatan.