

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka terkait Karya

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik “Survei Kepuasan adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, maka unit penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melakukan perbaikan pelayanan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan pengguna layanan. Hal ini tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 10 ayat (1) “penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan” dan pasal 18 bagian (i) “masyarakat berhak Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.”

Menurut (Jazuli & Fatimah, 2019), mengatakan bahwa “survei kepuasan Masyarakat yaitu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik serta menjadi tolak ukur kemajuan kinerja pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah”. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa tiap penyelenggara pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan dengan tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai jika penerima pelayanan merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan atau lebih dari yang mereka harapkan.”

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan yang wajib dilakukan oleh pemerintah secara berkala dan berkelanjutan untuk mengukur pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penentuan kualitas pelayanan sebuah instansi.

a. Prinsip-prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Prinsip-prinsip survei kepuasan masyarakat yang dijelaskan dalam lampiran I Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 ialah:

1) Transparan

Hasil dari survei kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses dengan seluruh masyarakat

2) Partisipatif

Masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pihak lainnya harus terlibat dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat agar mendapatkan hasil survei yang sebenarnya

3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan benar dan baik kepada pihak yang berkepentingan.

4) Berkesinambungan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat wajib dilakukan secara berkala agar mengetahui perkembangan dan peningkatan pelayanan.

5) Keadilan

Melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua yang menggunakan layanan tanpa membedakan status ekonomi, agama, budaya, lokasi geografis dan golongan, serta perbedaan kapasitas fisik dan mental.

6) Netralitas

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bersifat netral dengan kata lain tidak mempunyai kepentingan pribadi maupun golongan serta tidak berpihak kepada siapapun.

b. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Menyusun survei kepuasan masyarakat, ada pula beberapa unsur yang menjadi acuan dalam menentukan indikator dalam melakukan survei yaitu dalam lampiran I Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017. Unsur-unsur tersebut ialah:

1) Persyaratan

Persyaratan merupakan ketentuan teknis maupun administratif yang harus dituruti untuk melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan langkah-langkah pelayanan oleh pemberi pelayanan termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan batas waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif merupakan anggaran yang wajib dibayar oleh penerima pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang harus diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana yaitu pelaksana pelayanan wajib mempunyai kemampuan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yaitu sikap pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan semua alat yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan yang dipakai yaitu benda bergerak seperti komputer dan mesin. Prasarana yaitu semua yang menjadi penunjang utama terlaksananya suatu proses yaitu benda yang tidak bergerak seperti gedung.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu prosedur pelaksanaan melakukan penanganan pengaduan serta tindak lanjut.

c. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melakukan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, ada beberapa tahapan yang harus dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang juga tercantum dalam lampiran I Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup beberapa langkah-langkah, yaitu: Menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei serta menyajikan dan melaporkan hasil survei.

B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Menurut (Azmi et al., 2022) pelayanan publik adalah bentuk kegiatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk masyarakat tanpa terkecuali atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi salah satu tugas pokok terpenting pemerintah (Dewi & Suparno, 2022). Untuk melihat kualitas proses atau produk pelayanan, masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengamati, merasakan dan menilai secara langsung proses pelayanan publik yang diberikan (Bazarah et al., 2021). Dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Pelayanan Publik Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Menurut (Setyarini, 2022) ada dua jenis pelayanan dalam pelayanan publik, yaitu :

- a. Pelayanan administratif yang tidak dapat diperoleh sendiri oleh masyarakat, seperti pembuatan dokumen-dokumen resmi yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Paspor dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan barang dan jasa, seperti penyediaan tenaga Listrik, Pendidikan, Kesehatan dan lain sebagainya.

Dari penjelasan pengertian dan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa, Pelayanan publik merupakan tugas pokok pemerintah dalam bentuk pelayanan umum berupa barang, jasa atau pelayanan administratif dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan.

a. Dasar Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk pengendali dan memberikan jaminan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah mengaturnya dengan berbagai kebijakan yang dikeluarkan, yaitu:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Pelayanan Publik Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

b. Asas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemenuhan hak masyarakat sebagai penerima layanan dan kewajiban pemerintah sebagai pemberi layanan. Berikut asas-asas pelayanan publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Transparansi

Transparansi berarti terbuka, sederhana, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, mudah dipahami serta disediakan secara memadai.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Kondisional berarti pelayanan publik harus sesuai dengan situasi serta kemampuan pemberi dan penerima layanan yang tetap didasarkan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Partisipatif berarti dalam pelaksanaan pelayanan publik masyarakat wajib didorong untuk berperan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak berarti penyelenggaraan pelayanan publik tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan suku, rasa, agama, golongan, gender dan status ekonomi penerima pelayanan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan wajib memenuhi hak dan kewajiban semua pihak.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik juga mengandung prinsip yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1) Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan serta mudah dipahami

2) Kejelasan

Kejelasan yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, pemberi pelayanan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan serta kejelasan dalam biaya/tarif dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Kepastian waktu yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

4) Akurasi

Akurasi berarti hasil yang telah diberikan kepada penerima pelayanan bersifat benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Keamanan berarti dalam pelayanan publik mekanisme dan hasil pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Tanggung jawab berarti pelaksanaan pelayanan publik wajib dipertanggungjawabkan oleh pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk untuk menyelesaikan keluhan/persoalan.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses dan hasil pelayanan yang baik.

8) Kemudahan akses

Kemudahan akses lokasi dan sarana pelayanan publik harus memadai dan mudah didapatkan oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemberi pelayanan wajib memberikan pelayanan yang bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

10) Kenyamanan

Kenyamanan berarti situasi penyelenggaraan pelayanan publik harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2. Pelayanan Kesehatan

Menurut (Hardiansyah, 2011) kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap warga negara mengakui

bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Menurut (Effendi, 2020) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah bentuk upaya kesehatan yang dilakukan dengan perorangan ataupun berkelompok dalam rangka memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta menyembuhkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. salah satu indikator yang menjadi pengukur kualitas pelayanan kesehatan yaitu penilaian kepuasan pengguna pelayanan khususnya pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tanggapan baik atau buruknya pelayanan yang mereka terima. Pasien merasa puas apabila kinerja pelayanan Kesehatan yang diterima memenuhi atau melampaui harapannya. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus berjalan optimal dan bermutu.

Salah satu faktor keefektifan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Amaliah, 2021). Pasien mengukur pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan, ramah, sopan, santun, efisien, responsif, dapat menyembuhkan dan berkembangnya penyakit (Pusungunaung et al., 2018).

Jadi, pelayanan kesehatan merupakan upaya pemerintah untuk mencegah, menyembuhkan, dan meningkatkan kesehatan yang harus berjalan sesuai dengan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelayanan, ramah, sopan, santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan dan berkembangnya penyakit karena pasien akan merasa puas jika pelayanan yang didapatkan sama dengan yang diharapkan ataupun lebih dari yang mereka

harapkan maka pasien akan merasa puas sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia.

3. Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan salah satu institusi/organisasi pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Adapun aturan yang mengatur mengenai Rumah Sakit yaitu Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Salah satu kewajiban rumah sakit yang tercantum dalam Undang-Undang tersebut yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Selain itu, salah satu hak pasien yaitu mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.

Pada hakikatnya, rumah sakit berfungsi untuk mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan. Dalam hal ini masyarakat tidak cukup apabila hanya penyakitnya disembuhkan, namun masyarakat juga menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin. Rumah sakit adalah suatu institusi yang terorganisir baik dalam hal sarana dan prasarana kesehatan, pelayanan kesehatan, pelayanan yang berkesinambungan, diagnosa dan pengobatan penyakit pasien serta. Oleh karena itu, rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan kata lain, pemerintah bertanggung jawab dengan pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Sondakh et al., 2022).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit yaitu :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan Kesehatan yang paripurna Tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis
- c. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, rumah sakit dituntut optimal dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dikarenakan rumah sakit merupakan institusi pelayanan publik yang berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien dengan standar pelayanan rumah sakit agar dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait Survei Kepuasan Masyarakat Pada Poliklinik Interna RSUD Labuang Baji Kota Makassar berfokus pada pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien. Penelitian yang berfokus pada Kepuasan Masyarakat Pada Poliklinik Interna RSUD Labuang Baji belum pernah ada yang melakukan. Namun, beberapa penelitian terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan kesehatan juga banyak dilakukan oleh peneliti lainnya. Berikut akan diuraikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait.

Table 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
1.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi	Andi Rizky Amaliah	2021	kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner	hampir semua responden merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit dikarenakan

	Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar				responden merasa dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, perawat mendengar secara seksama setiap keluhan pasien, dan petugas Kesehatan melayani tanpa membedakan status sosial pasien. Namun, dalam unsur kehandalan, daya tanggap, dan jaminan perlu ditingkatkan lagi.
2.	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Zainoel Abidin	Adrima	2020	kuantitatif dengan melalui teknik pengumpulan data observasi, angket dan dokumentasi	Hasil penelitian ini menunjukkan indeks kepuasan masyarakat yang dilihat dari 9 indikator unsur Survei Kepuasan Masyarakat menghasilkan mutu pelayanan B yang berarti baik/puas dengan indikator kepuasan tertinggi berasal dari indikator persyaratan dan indikator dengan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian.

3.	Studi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rumah Sakit XX (Kasus Pada Poli Penyakit Dalam)	Jaelani	2020	kualitatif yaitu wawancara	secara umum pelayanan yang diberikan sudah baik, tetapi belum optimal karena ada permasalahan dikarenakan pasien merasakan adanya pelaksanaan prosedur pendaftaran yang kurang membantu pasien dan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan.
4.	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pelanggan <i>De'Pans Pancake and Waffle</i> di Kota Malang)	Abdul Basith, Srikandi Kumadji, Kadarisman Hidayat	2014	<i>Explanatory research</i>	Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) signifikan, Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) signifikan.

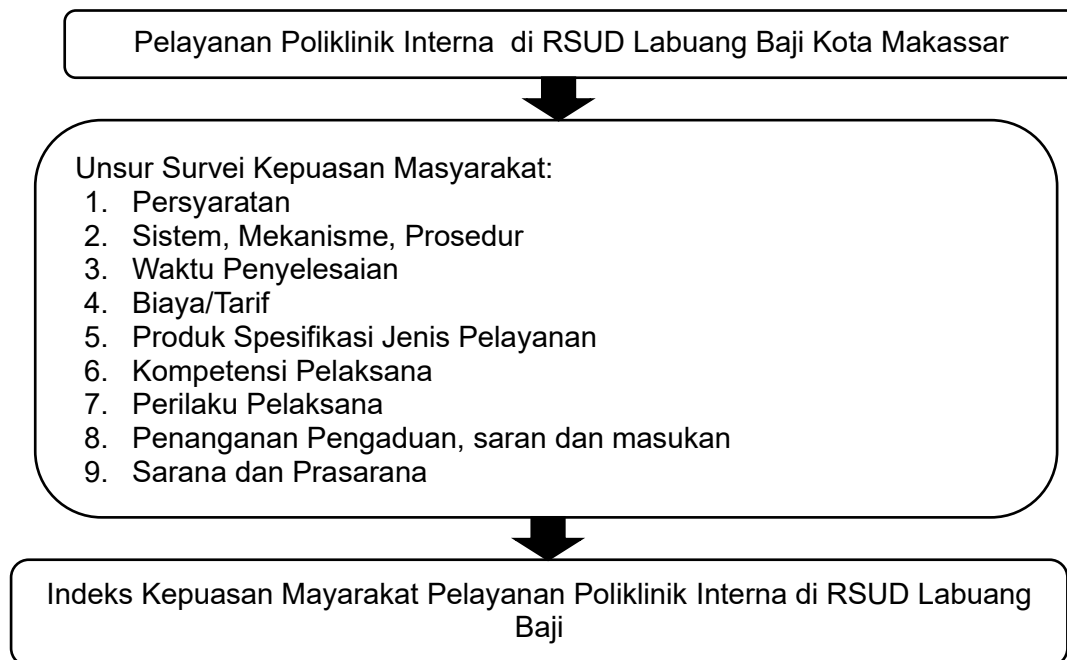
Sumber: (Amaliah, 2021), (Adrima, 2020), (Jaelani, 2020), (Basith et al.,

2014)

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini melihat survei kepuasan masyarakat yang berfokus pada pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat maka terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dilihat dari kinerja penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan evaluasi secara rutin agar pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat yang berdasarkan 9 unsur IKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

Table 2
Kerangka Berpikir



Sumber : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik