

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Kerangka teori

1.1.1 Pelayanan publik

1. Secara etimologi, kamus besar bahasa indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat susuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan.Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.¹
2. Menurut Monir (2008: 16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan menurut Samodra Wibawa (2009: 116), yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu Biaya relatif harus lebih rendah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

¹ (*LANDASAN TEORI 2.1. Pengertian Pelayanan Publik*, n.d.)

1.1.2 Kualitas pelayanan

- 1.** Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017, hlm. 47) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.
- 2.** Tentunya perwujudan pelayanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan. Seperti yang diungkapkan oleh Abubakar (2018, hlm. 39) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.²
- 3.** Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016, hlm. 143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan

² (<https://www.facebook.com/gamalthabroni>, 2022)

1.2. Kerangka konsep

1. Pengenalan Puskesmas Koya Barat Distrik Muara Tami

- Lokasi geografis dan demografis
- Sejarah pendirian dan perkembangan Puskesmas
- Profil layanan kesehatan yang disediakan

2. Konsep Standar Pelayanan Publik

- Definisi standar pelayanan publik
- Pentingnya standar pelayanan publik dalam konteks layanan kesehatan

3. Implementasi Standar Pelayanan di Puskesmas Koya Barat

- Identifikasi standar pelayanan yang diterapkan
- Proses implementasi standar pelayanan
- Penilaian efektivitas penerapan standar

4. Evaluasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

- Metode evaluasi yang digunakan
- Hasil evaluasi terkait kepuasan pengguna layanan
- Analisis masukan dan saran dari pengguna layanan

5. Upaya Perbaikan dan Pengembangan

- Identifikasi kelemahan dan tantangan dalam penerapan standar pelayanan
- Langkah-langkah perbaikan yang diambil
- Inovasi atau pengembangan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan

- Implikasi dan Rekomendasi

- Implikasi dari temuan evaluasi terhadap manajemen Puskesmas
- Rekomendasi untuk peningkatan pelayanan di masa depan

1. Kesimpulan

- Ringkasan temuan utama
- Penekanan kembali pada pentingnya standar pelayanan publik dalam

1.3. Kerangka Berfikir

1. Pengenalan tentang Puskesmas Koya Barat Distrik Muara Tami

- Deskripsi lokasi dan wilayah pelayanan
- Profil jenis layanan Kesehatan yang disediakan

3. Definisi Standar Pelayanan Publik

- Pengertian standar pelayanan publik
- Pentingnya penerapan standar pelayanan publik dalam layanan kesehatan di Puskesmas

4. Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Koya Barat

- Aksesibilitas
- Kualitas pelayanan medis
- Kebersihan
- Keamanan
- Langkah-langkah yang diambil untuk memastikan standar terpenuhi

5. Evaluasi Terhadap Penerapan Standar Pelayanan

- Tinjauan terhadap efektivitas penerapan standar
- Masukan dari masyarakat dan pihak terkait tentang kualitas pelayanan

6. Upaya Perbaikan dan Pengembangan

- Langkah-langkah perbaikan
- Inovasi atau pengembangan baru yang direncanakan

7. Kesimpulan

- Ringkasan tentang penerapan standar pelayanan publik
- Outlook tentang upaya-upaya yang akan dilakukan untuk mempertah

Bagan 0.1 Kerangka Berfikir