

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian *pertama* yang dilakukan oleh Lely Indah Mindarti dan Aryn Pratista Azaria Juniar pada tahun 2018 yang berjudul “Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Governmant (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang”. (Mindarti & Juniar, 2018) Lely Indah Mindarti dan Aryn Pratista Azaria Juniar selaku penulis dalam penelitian tersebut mengatakan bahwa, dalam inovasi layanan kesehatan berbasis E-Governmant (studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang) masih ada kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga lingkungan disekitarnya agar bersih dan menyebabkan kebiasaan yang muncul di masyarakat yang menimbulkan wabah penyakit.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, namun melalui inovasi ini pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Kepanjen nampak jelas keterlibatan aktif masyarakat dalam pelayanan kesehatan secara mandiri. Dalam penelitiannya, menggunakan jenis metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus pada penelitian ini menggunakan Teori Pelayanan Publik menurut Sinambela, dkk (2006: 6) yang terdiri 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 Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak Pelayanan dilarang melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan sosial, dan status sosial.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Pada penelitian **kedua** yang dilakukan Nur Mas Ammah dan Eva Hany Fanida pada tahun 2016 yang berjudul “Penerapan Layanan elektronik Health (E-Health) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya”. (Ammah, 2016) Nur Mas Ammah dan Eva Hany Fanida selaku penulis dari penelitian ini mengatakan bahwa, penerapan layanan E-Health di Puskesmas Peneleh belum memperoleh hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan faktor teknologi yang tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya, inovasi dari para pegawai dan staff Puskesmas Peneleh yang sangat rendah dalam penerapan layanan E-Health. Faktor kepemimpinan yang hanya terlihat pada staff IT saja, perencanaan yang kurang matang, dan minimnya transparansi terkait layanan E-Health yang diberikan oleh Puskesmas Peneleh kepada masyarakat di wilayah kerja mereka.

Dalam penelitiannya, menggunakan jenis metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini menggunakan Teori Manajemen E-Government menurut Indrajit (2006: 61-67) yaitu lingkungan politik, kepemimpinan, perencanaan, pihak yang berkepentingan, sumber dana, transparansi, teknologi dan inovasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan E-Health di Puskesmas Peneleh belum memperoleh hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan faktor teknologi yang tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya, inovasi dari para pegawai dan staff Puskesmas Peneleh yang sangat rendah dalam penerapan layanan E-Health. Faktor kepemimpinan yang hanya terlihat pada staff IT saja, perencanaan yang kurang matang, dan minimnya transparansi terkait layanan E-Health yang diberikan oleh Puskesmas Peneleh kepada masyarakat di wilayah kerja mereka.

Pada penelitian **ketiga** yang dilakukan Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik pada tahun 2015 yang berjudul “Penerapan Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang”. (Hisbani et al., 2015) Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik selaku penulis dari penelitian ini mengatakan, bahwa Pemerintah dalam perihal ini Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang buat mempermudah proses adaptasi serta proses pembelajaran terhadap inovasi program E-KTP ialah penerapan sosialisasi kepada warga Kabupaten Enrekang tentang

prosedur program E-KTP. Tetapi menyesuaikan diri serta proses pendidikan terkait E-KTP, bukan hanya dialami oleh masyarakat selaku penerima layanan tetapi dialami pula oleh petugas pemberi layanan. Petugas tersebut wajib menyesuaikan diri serta menekuni tugas serta alur kerja baru, dan wajib mempersiapkan fasilitas serta perlengkapan terkait pengurusan E-KTP yang lebih dahulu masih menggunakan perlengkapan guna untuk pengurusan KTP konvensional di Kabupaten Enrekang.

Dalam penelitian ini memakai Teori Inovasi dari Rogers dalam Suwarno, (2008:9) yang terdiri dari Relative, Advantage, Compability, Complexity, Triability, dan Observability. Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan publik berupa pelayanan E-KTP dengan indikator :

1. Keuntungan Relatif

Suatu inovasi yang mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, pada program E-KTP harus mempunyai keuntungan dibanding inovasi yang sebelumnya yang telah dilakukan oleh pemerintahan dalam hal ini Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Enrekang. Dengan adanya program E-KTP ini dapat memudahkan pemerintah dalam proses pendataan karena tidak ada lagi penduduk yang memiliki lebih dari 1 KTP walaupun sudah berganti nama ataupun pindah ke tempat lain.

2. Kesesuaian

Inovasi juga memiliki sifat kompotibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dipakai atau dibuang begitu saja yang di akibatkan dengan alasan dari faktor biaya yang sedikit, namun inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Upaya pemerintah untuk Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Engkrang , dalam hal ini menyatakan dengan adanya inovasi dapat memudahkan proses pembelajaran terhadap inovasi program E-KTP yaitu pada pelaksanaan sosialisai kepada masyarakat kabupaten Enkrang tentang prosedur dalam program E-KTP.

3. Kerumitan

Dengan adanya inovasi terbaru mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Walaupun terdapat kerumitan bukan menjadi sebuah kendala pada pelaksanaan program E-KTP tersebut. Terkaitnya dengan Complexity / kerumitan dalam pelaksanaan E-KTP, tingkat kerumitan E-KTP yang tidak mampu dipahami masyarakat kabupaten Enrekang terletak pada fitur canggih dibandingkan dengan pada fitur yang lama.

4. Kemungkinan di coba

Kualitas dari sebuah inovasi memang sangat penting. Suatu produk inovasi dapat dibidang berkualitas apabila dapat memberi kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Suatu inovasi dapat diuji cobakan sebelum dapat digunakan. Setelah melewati fase uji publik pada program E-KTP dimana setiap masyarakat mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari E-KTP tersebut.

5. Kemudahan diamati

Setelah melihat prosedur / proses dalam pembuatan E-KTP, tentunya keseluruhan proses dengan mudah diamati sejauh mana program E-KTP ini dapat terlaksana dan memberikan sebuah kebuntungan serta kemudahan untuk masyarakat yang ingin membuat E-KTP tersebut.

2.1. Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori	Hasil Penelitian
1.	Lely Indah Mindarti dan Aryn Pratista Azaria Juniar (2018)	Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Govermant (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)	Kualitatif deskriptif	Teori Pelayanan Publik menurut Sinambela, dkk (2006: 6) yang terdiri dari : 1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Kondisional 4. Partisipatif 5. Kesamaan 6. Keseimbangan hak dan kewajiban	Hasil dari penelitian ini bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga lingkungan disekitarnya agar bersih dan menyebabkan kebiasaan yang muncul di masyarakat yang menimbulkan wabah penyakit. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, namun melalui inovasi ini pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Kepanjen nampak

					jelas keterlibatan aktif masyarakat dalam pelayanan kesehatan secara mandiri.
2.	Nur Mas Ammah dan Eva Hany Fanida (2016)	Penerapan Layanan elektronik Health (E-Health) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya	Kualitatif deskriptif	Teori Manajemen E-Government menurut Indrajit (2006: 61-67) yaitu lingkungan politik, kepemimpinan, perencanaan, pihak yang berkepentingan, sumber dana, transparansi, teknologi dan inovasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan E-Health di Puskesmas Peneleh belum memperoleh hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan faktor teknologi yang tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya, inovasi dari para pegawai dan staff Puskesmas Peneleh yang sangat rendah dalam penerapan layanan E-Health. Faktor kepemimpinan yang hanya terlihat pada staff IT saja,

					perencanaan yang kurang matang, dan minimnya transparansi terkait layanan E-Health yang diberikan oleh Puskesmas Peneleh kepada masyarakat di wilayah kerja mereka.
3.	Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik (2015)	Penerapan Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.	Kualitatif deskriptif	Teori inovasi dari Rogers dalam Suwarno, (2008:9) yang terdiri dari : 1. Relative, 2. Advantage, 3. Compability, 4. Complexity, 5. Triablity, dan 6. Observability.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan e-KTP dengan indikator : 1) keuntungan relatif, 2) Kesesuaian 3) Kerumitan 4) kemungkinan dicoba, 5) kemudahan diamati.

Sumber: Data diolah oleh penulis (2025)

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada saat harapan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas. Namun, pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan tidak puas terhadap pelayanan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima), apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan, dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

2.2.2 Pelayanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Service/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperleh imbalan (uang);
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan barang atau produk yang tidak nampak tetapi dapat dinikmati dan hanya dapat digunakan pada saat seseorang menggunakan layanan. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa ahli memberikan informasi tentang layanan. Diantaranya adalah Moenir, pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Sampara Lukman menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tertentu fisik. Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari rencana transaksi, untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan upaya untuk membantu menjawab atau memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Instruksi Umum Penyediaan Pelayanan KEMENPAN RB, seluruh kegiatan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan, penerima pelayanan dan peraturan perundang-undangan. Dari berbagai definisi yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang melayani publik, baik yang berinteraksi langsung maupun tidak dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting, pelayanan diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 ayat 1 : “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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Sampara (Sinambala, 2011), pelayanan publik adalah aktivitas di mana pelanggan atau komunitas memperoleh kesejahteraan sebagai hasil interaksi langsung dengan orang lain atau mesin fisik. Pelayanan publik (publik service) menurut Sinambela dalam (Pasolong 2013:128), mencakup semua tindakan pemerintah terhadap sekelompok orang yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan di dalam kelompok atau unit, bahkan jika konsekuensinya tidak terkait langsung dengan produk. Sektor publik, di sisi lain, didirikan di atas aturan dasar dan prosedur organisasi untuk memberikan layanan kepada kebutuhan individu atau komunitas lain yang terkait dengan organisasi yang penting menurut Agung Kurniawan (Harbani Pasolong 2013).

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Mukaron dan Laksana (2016:41) mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi, Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari hasil interaksi bersumber dari sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai pihak yang memberikan layanan, strategi dan pelanggan atau masyarakat yang menerima layanan. Menurut Sampara (1993) kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan membandingkan pelayanan yang masyarakat terima dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis diantara masyarakat sebagai pengguna dan pihak yang memberikan layanan, pelayanan publik sendiri berkaitan dengan daya tanggap, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan, dan sarana prasarana yang diberikan (Khilmiah et al, 2020). Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka diperlukan tata cara atau suatu prosedur pengelolaan pelayanan yang disebut dengan Manajemen pelayanan. Penerapan *E-Government* di Indonesia salah satu

tujuannya adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan informasi.

Ada lima aspek utama kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman Zeithaml dan Berry (Tjiptono, 2016: 137):

1. Dimensi *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles atau bukti fisik 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 meliputi fasilitas fisik (gedung dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan petugasnya.

2. Dimensi *Realibility* (keandalan)

Ketika sebuah perusahaan dapat memenuhi janjinya kepada pelanggan, perusahaan harus memiliki kemampuan yang kuat untuk memenuhi janjinya. Hal ini dapat mengambil bentuk pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan yang memiliki harapan yang lebih tinggi.

3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemampuan pemimpin perusahaan untuk menanggapi permintaan. Jika konsumen mengharapkan layanan yang tepat waktu dan sesuai, organisasi harus menunjukkan bahwa perusahaan dapat memenuhi harapan tersebut.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan atau kepastian)

Dalam hal membangun kepercayaan pelanggan, keahlian dan kapasitas petugas untuk melakukannya sangat penting. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan dan rasa aman dari pelanggan.

5. Dimensi *Empathy* (perhatian)

Pelanggan akan menghargai perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya.

2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata 2004:11 (dalam Maryam, 2016) terdapat beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat membrkan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah: Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan *internal* dan *eksternal*. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut: Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *internal* (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *eksternal* (pelanggan *eksternal*), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor *internal* dan *eksternal* menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.3.5 Azas-azas Pelayanan Publik

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi**

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

2. **Akuntabilitas**

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 efektivitas.

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, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3.6 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur yang harus diikuti oleh penyedia dan penerima layanan, serta prosedur yang diikuti.
2. Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan oleh penyedia layanan harus akurat.
3. Biaya Pelayanan, seperti tarif layanan, mencakup informasi khusus untuk proses penyediaan layanan.
4. Produk Pelayanan, untuk menyediakan layanan harus mematuhi aturan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, harus memadai dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Pengetahuan dan Keterampilan, harus ada penilaian yang akurat atas pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pekerja untuk mengidentifikasi kompetensi pekerja jasa mereka.

2.3.7 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip mengenai pelayanan publik Menurut MENPAN NOMOR 63/KEP/M.PAN/2003 yaitu:

1. Kesederhanaan

Ada metode yang mudah dipahami dan diterapkan.

2. Kejelasan

Konsep dasar ini mencakup semua persyaratan teknis dan administratif sektor publik, serta unit dengan wewenang dan tanggung jawab untuk menangani masalah dan keluhan.

3. Ketepatan waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan publik prinsip ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Akurasi

Prinsip ini merupakan produk pelayanan publik dan dapat dipahami dengan benar.

5. Memiliki rasa aman dan kepastian hukum

Merupakan prosedur serta produk terkait dengan pelayanan atas prinsip yang telah ditentukan dan diperoleh masyarakat.

6. Tanggungjawab

Prinsip ini merupakan tanggungjawab pejabat yang ditunjuk dalam penyelenggara pelayanan publik.

7. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Dalam pelayanan publik prinsip ini harus dilaksanakan dengan disiplin, sopan, dan ramah.

8. Kenyamanan

Prinsip ini merupakan tempat pelayanan harus bersih, disediakan tempat yang nyaman, serta dilengkapi fasilitas yang lengkap.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

2.4 Definisi Pelayanan Kesehatan

Menurut DEPKES RI (2009) bahwa : “pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat”.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa : *“Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”*.

Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan manusia dapat menjalankan segala suatu aktivitas. Menjaga kesehatan diri sendiri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan sekitar agar tidak menimbulkan penyakit yang dapat menyerang. Pelayanan kesehatan ini sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit. Kesehatan dapat diartikan sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Azwar,1994:11).

Mengenai stafikasi pelayanan kesehatan, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu (Azwar, 1994: 48-49).

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama

Pelayanan kesehatan yang bersifat pokok. Yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pada umumnya pelayanan kesehatan bersifat rawat jalan.

2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua

Pelayanan kesehatan yang lebih lanjut, bersifat rawat inap dan dibutuhkan tenaga-tenaga spesialis untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tersebut.

3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga

Pelayanan kesehatan yang bersifat lebih kompleks dan dibutuhkan tenaga-tenaga subspesialis untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat ketiga ini.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan baik dilakukan oleh perseorangan maupun secara bersama-sama dengan tujuan memulihkan dan menyembuhkan penyakit, meningkatkan kesehatan seseorang atau masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kesehatan mempunyai syarat pokok yang harus dipenuhi agar pelayanan kesehatan tersebut bisa dikatakan baik. Adapun syarat tersebut yaitu tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai dan mudah dijangkau dan bermutu.

2.4.1 Penggunaan Aplikasi dalam Pelayanan Publik

Penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari evolusi yang lebih besar dalam administrasi publik yang sering disebut sebagai “e-government” atau pemerintahan elektronik. Transformasi proses pelayanan publik ke dalam digitalisasi pelayanan publik melalui berbagai teknologi seperti aplikasi mobile, website resmi, dan sistem informasi manajemen memungkinkan terjadinya pemotongan alur layanan serta perubahan syarat pengajuan layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Menurut Agus Dwiyanto, ahli administrasi publik, menekankan pentingnya reformasi birokrasi dalam adopsi teknologi. Dia berpendapat bahwa penggunaan aplikasi harus disertai dengan perubahan budaya organisasi dan peningkatan kapasitas SDM. Menurut Irfan Ridwan Maksam, menekankan pentingnya kolaborasi antar lembaga dalam pengembangan e-government. Dia berpendapat bahwa penggunaan aplikasi harus mendorong integrasi layanan lintas instansi, sedangkan menurut Khairul Muluk, mengembangkan konsep “Manajemen Pengetahuan”

dalam konteks pemerintahan Indonesia. Dia menekankan bahwa penggunaan aplikasi harus mendukung proses penciptaan, penyimpanan, dan berbagai pengetahuan dalam organisasi pemerintah.

Di era globalisasi seperti ini, teknologi digital berkembang sangat pesat. Penggunaan komputer dan handphone tidak hanya sebatas untuk bekerja dan berkomunikasi saja, namun digunakan dengan berbagai manfaat lainnya. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas, dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud. Antara lain :

1. Ketersediaan sistem yang terpadu. Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah sampai dengan tingkat pemerintah pusat.
2. Menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya, serta harus dipikirkan kesesuaian jumlah kebutuhan SDMnya agar tujuan SPBE dapat tepat sasaran dan tepat guna.
3. Harus dilakukan secara berkesinambungan. Penggunaan teknologi dalam pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Jangan sampai hanya dijadikan “tren” saja, setelah itu diabaikan.

Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 ini juga sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dimana terdapat delapan area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satu yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tata laksana. Dalam penataan Tata laksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada

masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan. Agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat.

2.4.2 Program Aplikasi JakSehat

Jakarta sebagai kota metropolitan dihuni oleh masyarakat yang heterogen. Selain menggunakan layanan kesehatan. Untuk itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu metode dalam memberikan kemudahan bagi aktivitas masyarakat terutama dalam pelayanan kesehatan. Untuk itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu metode dalam memberikan kemudahan bagi aktivitas masyarakat terutama dalam pelayanan kesehatan. Dalam rangka menuju transformasi layanan kesehatan. Dinas Kesehatan DKI Jakarta menghadirkan sebuah aplikasi yang memudahkan akses dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan kesehatan melalui JakSehat. JakSehat merupakan salah satu layanan yang berbasis digital yang dikembangkan harus sejalan dengan transformasi digital. JakSehat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta. Semua aplikasi layanan kesehatan yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan dan jajaran tersedia dalam satu aplikasi JakSehat.

Menurut dr. Widyastuti, MKM, beberapa fasilitas pelayanan kesehatan di DKI Jakarta memang memiliki akses pelayanan berbasis digital masing-masing. Nantinya seluruh aplikasi layanan kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, akan tergabung ke dalam JakSehat. “Saya akui setiap Fasyankes dibawah Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta memiliki kreatifitas yang sangat banyak dengan tujuan untuk melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Namun agar semuanya lebih tertata, kita satukan semuanya ke dalam JakSehat. JakSehat hadir bagi masyarakat sebagai upaya mewujudkan peningkatan kualitas untuk keselamatan pasien serta kecepatan atas akses waktu pelayanan kesehatan”, lanjut dr. Widyastuti, MKM. Dr. Widyastuti, MKM., pun berharap dengan berjalannya JakSehat, ke depannya akan ada inovasi lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat DKI Jakarta. Ia juga berharap kritikan dan masukan dari setia penggunaanya sangat dibutuhkan untuk lebih menyempurnakan JakSehat. Fitur JakSehat meliputi :

- a) *Antrian Online* : E-Registrasi RSUD, E-Registrasi Puskesmas, dan E-Registrasi PPKP.
- b) *Layanan Kesehatan* : JakAmbulans, Lacak Posisi Ambulan, Jacktrack, Sahabat Jiwa, dan Kantin Sehat.
- c) *Informasi Kesehatan* : Permohonan Informasi, DBD Klim, Layanan PMI, Data Surveilans Kematian Jakarta, SIRANAP Kementerian Kesehatan.
- d) *Skrining Kesehatan* : E-Jiwa, dan Aku Bugar.
- e) *Sertifikat Elektronik* : Layak Nikah dan Keamanan Pangan Siap Saji (KPSS)
- f) *Aplikasi Petugas* : *SmartDB* (Pencatatan Demam Berdarah), *Simfoni Ananda* (Pencatatan Imunisasi), *Food Safety*, *Pantau Klinik*, dan *Jakpirt*.

Antrian Online : antrian *online*, yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar konsultasi atau berobat tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan dan antri sejak pagi. Fitur ini berlaku untuk RSUD, Puskesmas, dan Pusat Pelayanan Kesehatan Pegawai (PPKP). Dengan layanan ini, masyarakat dapat memilih jadwal kunjungan mereka secara lebih fleksibel di lebih dari 317 Puskesmas/Klinik serta 32 RSUD yang sudah terintegrasi, seperti Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli lainnya.

Layanan Kesehatan : terdapat beberapa fitur yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan bantuan medis. JakAmbulans memungkinkan pengguna untuk memanggil ambulans darurat melalui aplikasi, sementara fitur Lacak Posisi Ambulans membantu pasien mengetahui posisi ambulans secara real-time dan memperkirakan waktu kedatangannya. Selain itu, JakTrack hadir sebagai layanan pemeriksaan dan pemetaan dokter keliling yang menangani HIV/AIDS dan Infeksi

Menular Seksual (IMS), memberikan akses bagi masyarakat untuk berkonsultasi secara online sebelum bertemu dengan dokter spesialis. Sahabat Jiwa merupakan layanan yang berfokus pada kesehatan mental, memberikan tes psikologis serta akses ke layanan konsultasi jika diperlukan. Selain itu, ada juga Kantin Sehat, program yang bertujuan untuk memastikan makanan yang dijual di sekolah dan tempat umum memenuhi standar kesehatan dan gizi.

Informasi Kesehatan : masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi resmi dari Dinas Kesehatan, memantau kasus Demam Berdarah Dengue (DBD) berdasarkan iklim, serta melihat stok darah terbaru dan jadwal donor darah melalui layanan PMI. Selain itu, tersedia pula akses ke Data Surveilans Kematian di Jakarta untuk keperluan analisis epidemiologi, serta SIRANAP Kementerian Kesehatan, yang memberikan informasi real-time mengenai ketersediaan tempat tidur di rumah sakit.

Skrining Kesehatan : fitur lain yang membantu masyarakat melakukan deteksi dini terhadap kondisi kesehatan mereka. E-Jiwa merupakan layanan tes kesehatan mental yang membantu pengguna mengenali kondisi psikologis mereka, sementara Aku Bugar memungkinkan masyarakat melakukan skrining untuk mendeteksi risiko Penyakit Tidak Menular (PTM) seperti diabetes, hipertensi, dan stroke, tanpa harus sering ke fasilitas kesehatan.

Sertifikat Elektronik : berfungsi sebagai bukti kelayakan kesehatan. Sertifikat Layak Nikah memastikan calon pengantin bebas dari penyakit menular sebelum menikah, sedangkan Keamanan Pangan Siap Saji (KPSS) diberikan kepada pedagang makanan yang telah memenuhi standar kesehatan dan keamanan pangan.

Aplikasi Petugas : mencakup berbagai sistem pencatatan dan pengawasan kesehatan di Jakarta. SmartDB digunakan untuk mencatat dan memantau kasus Demam Berdarah, sementara Simfoni Ananda membantu dalam pencatatan imunisasi anak. Selain itu, fitur Food Safety berfungsi sebagai alat monitoring keamanan pangan di pasar dan tempat umum, sedangkan Pantau Klinik digunakan untuk mengevaluasi layanan kesehatan di berbagai klinik di Jakarta. Ada juga Jakpirt,

sistem yang mengawasi izin dan regulasi kesehatan terkait peredaran pangan industri rumah tangga.

Manfaat dari Aplikasi JakSehat ini meliputi :

- a) Untuk dapat memonitor antrian dan mengetahui sisa antrean sehingga tidak perlu datang ke Puskesmas.
- b) Mempermudah pada saat booking antrean. Penggunaan layanan bisa memesan hingga maksimum 2 hari sebelum hari H pemeriksaan di faskes DKI Jakarta menggunakan JakSehat.
- c) JakSehat juga menyimpan atau mencatat riwayat antrian pengguna layanan hingga 2 hari sebelum hari pemeriksaan untuk dapat memantau antrian.

2.5 Puskesmas

Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya -upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah UKM tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah untuk suatu kegiatan dan serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan.

Puskesmas berfungsi sebagai Pusat pemberdayaan keluarga masyarakat, Pusat pelayanan kesehatan srata pertama, Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Tujuan puskesmas untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Hidup dalam lingkungan sehat, memiliki tingkatan

kesehatan yang baik, optimal, baik secara individu, kelompok, keluarga dan masyarakat. Syarat pendirian Puskesmas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 10 Ayat

- Geografis
- Aksesibilitas untuk jalur transportasi
- Fasilitas parkir
- Fasilitas keamanan
- Ketersediaan utilitas publik
- Pengelolaan kesehatan lingkungan

Selain persyaratan diatas, pendirian Puskesmas harus memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011). Tugas pokok dan fungsi Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas adalah sebagai berikut :

Tugas Pokok :

1. Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
3. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Fungsi :

1. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

2. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya Puskesmas berwenang untuk :

- 1) Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisi 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 atau kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit.
- 11) Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga.
- 12) Melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

2.6 Kerangka Pemikiran

Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi JakSehat dengan tagline, “*Satu Aplikasi dengan Banyak Manfaat*” yang artinya semua kalangan masyarakat bisa lebih mudah mengakses informasi dan fitur layanan kesehatan di Puskesmas, termasuk di Puskesmas Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur, diharapkan dapat mengalami berbagai perbaikan dan manfaat. Aplikasi JakSehat memberikan berbagai manfaat bagi peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur, dan di seluruh Jakarta pada umumnya. Dengan adanya JakSehat, pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat, serta mendorong penerapan teknologi dalam sistem pelayanan kesehatan. Meskipun aplikasi JakSehat dirancang untuk mempermudah akses dan terdapat beberapa tantangan dan kendala yang mungkin dihadapi dalam implementasinya. Aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan oleh masyarakat dan menjadi solusi yang efektif dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas.

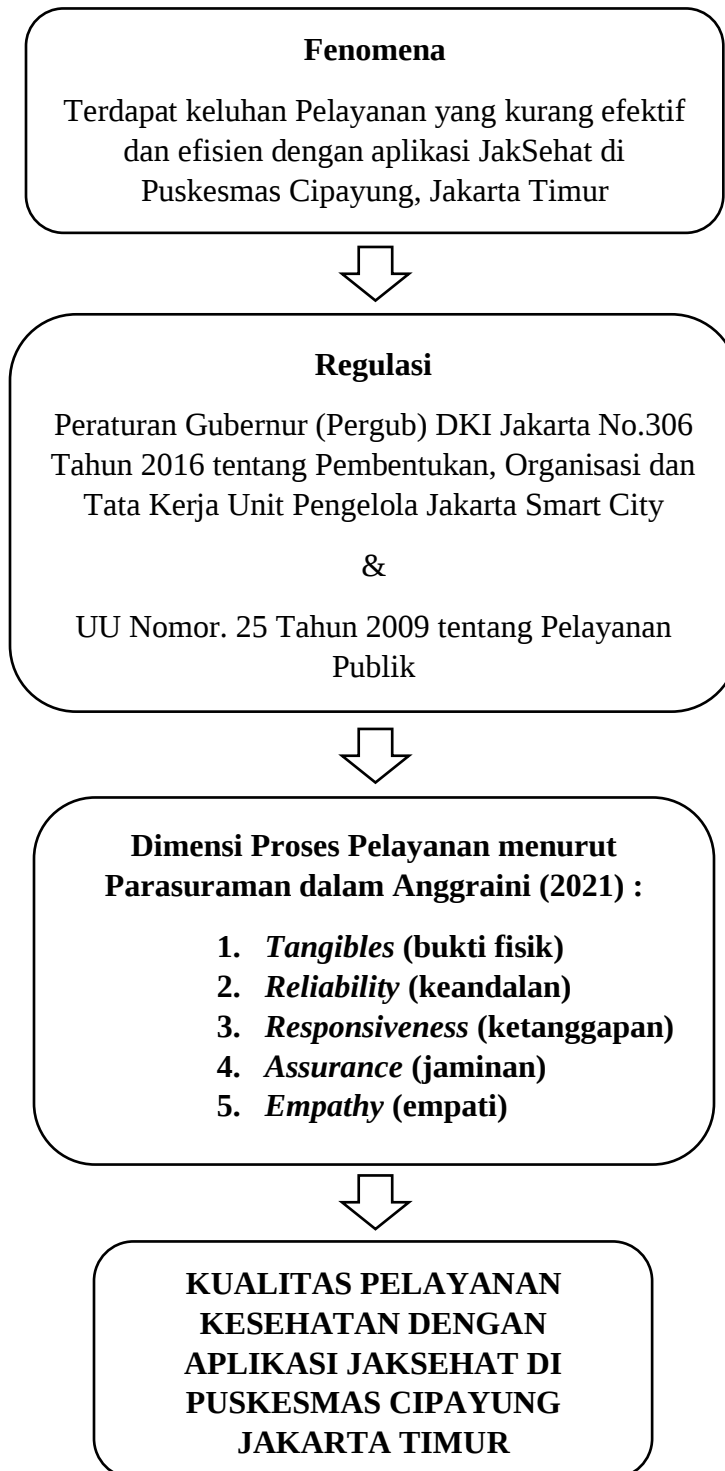
Oleh karena itu, peneliti mengambil *Teori Kualitas Pelayanan Publik* yang telah dikemukakan oleh beberapa pendapat dari para ahli yang mencoba untuk dapat menguraikan dan menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Publik yang menggunakan indikator kualitas pelayanan publik yang akan digunakan untuk menganalisis. Menurut teori Parasuraman dalam Anggraini (2021) yang terdiri dari :

1. *Tangibles* (yang teramati) yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan fisik fasilitasnya, teknologi pendukung, dan tampilan karyawannya. Penampilan fisik perusahaan akan sangat berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Keandalan menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Daya tanggap menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (empati) yaitu berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen. Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Berikut di bawah ini kerangka berpikir yang telah penulis susun :

Gambar 2.6 Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah oleh penulis (2025)