

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada bagian ini menjelaskan beberapa penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan dan memiliki kaitan dengan yang dilakukan penelitikemudian menjelaskan apa yang menjadi perbedaan dan persamaan:

**Penelitian pertama**, dilakukan oleh Eka Rahmatika pada tahun 2022 yang berjudul “Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Darmawisata”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi dari penelitian ini berada pada PT. Darmawisata. Hasil penelitiannya secara garis besar dalam penelitian ini membahas terkait koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Eka Rahmatika ini dengan penelitian penulis ialah pembahasan koordinasi dalam ranah pelayanan kesehatan. Kemudian dalam lokus dan fokus memiliki perbedaan dengan penelitian penulis ialah pada teori yang digunakan.

**Penelitian kedua**, dilakukan oleh Firda Sukma Rahayu pada tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Koordinasi Bantuan Langsung Masyarakat Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Terhadap Efektifitas Program di Desa Cangkuong Kulon

Kecamatan Dayeuh Kolot Kabupaten Bandung”. Lokasi dari penelitian ini berada pada Desa Cangkuong Kulon Kecamatan Dayeuh Kolot Kabupaten Bandung. Secara garis besar apa yang penulis coba simpulkan dari penelitian ini adalah saudari Firda ini lebih membahas secara garis besar terkait dengan dimensi kualitas pelayanan dan koordinasi di bidang administrasi yang belum optimal, serta koordinasi anggota yang kurang baik. Namun, tulisan dari saudari Firda ini cukup baik dan dapat menjadi acuan dan referensi sebagai tinjauan terdahulu penulis. Persamaan dengan apa yang ingin coba penulis tuliskan dan teliti pada penelitian kali ini yang akan membahas terkait koordinasi pada pelayanan kesehatan. Terdapat pula perbedaan dari teori yang digunakan dan pendekatan yang dilakukan tentunya memiliki beda yang signifikan.

**Penelitian ketiga**, yang ditulis oleh Adam Anshari Afdoli dan Hasbullah Malau Pada Tahun 2019 yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M DJAMIL Kota Padang *Jurnal Ranah Reseacrh Vol.1 No,3 (2019)*”. Lokasi Penelitian ini berada pada RSUP M DJAMIL Kota Padang. Hasil penelitian ini dapat dikatakan cukup efektif karna cukup baik dalam menangani kendala yang ada, seperti membagikan brosur kepada setiap pasien yang akan mendaftar rawat jalan, Mengiklankan tata cara peggunan sistem pendaftaran online rawat jalan di televisi, youtube, radio, web resmi rumah sakit dan sosial media lainnya serta turun

langsung untuk membantu pasien yang tidak paham menggunakan aplikasi sistem rawat jalan online ini. Terdapat Persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pola koordinasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Kemudian terdapat perbedaan, jika dalam jurnal ini menuliskan bagaimana peran dari sumber daya manusia yang ada di RSUP M Djamil Kota Padang, sedangkan penulis melakukan penelitian tentang pola koordinasi yang dilakukan.

**Penelitian keempat**, yang dilakukan oleh Inka Mustika Sari, Wilya Sulistyarini, dan Diana Hertanti pada tahun 2020, yang mengambil judul “Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E- Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya”. Lokasi penelitian ini berada pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya, Hasil daripada Jurnal penelitian ini menurut hemat penulis cukup menarik karena membahas pula terkait dengan pelayanan dan efektifitas pada sistem digitalisasi juga yang dimana ini dapat menjadi sebuah referensi penulis dalam melakukan penelitian kali ini. Kemudian terdapat persamaannya dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu membahas pelayanan berbasiskan system E-Health di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD). Terdapat juga perbedaan, hal yang membedakan dari penelitian terdahulu ini terhadap penulis adalah pada penelitian kali ini penulis akan membahas terkait koordinasi yang terjadi dalam pelayanan kesehatan berbasis online

**Tabel 1.1.**

**Kajian Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Temuan Penelitian
Eka Rahmatika (2022)	Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Darmawisata.	<p><b>Pembahasan:</b> Secara garis besar apa yang diteliti dalam penelitian ini membahas terkait koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19, metode dilakukan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.</p> <p><b>Persamaan:</b> Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eka Rahmatika ini ialah pembahasan koordinasi dalam ranah pelayanan kesehatan</p> <p><b>Perbedaan,</b> dalam lokus dan fokus memiliki perbedaan kemudian teori yang digunakan.</p>
Firda Sukma Rahayu (2021)	Pengaruh Koordinasi Bantuan Langsung	<b>Pembahasan:</b> Secara garis besar apa yang

	<p>Masyarakat Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Terhadap Efektifitas Program di Desa Cangkuong Kulon Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung</p>	<p>penulis coba simpulkan dari penelitian ini adalah saudara Firda ini lebih membahas secara garis besar terkait dengan dimensi kualitas pelayanan dan koordinasi di bidang administrasi yang belum optimal, serta koordinasi anggota yang kurang baik. Namun, tulisan dari saudara Firda ini cukup baik dan dapat menjadi acuan dan referensi sebagai tinjauan terdahulu penulis.</p> <p><b>Persamaan:</b> dengan apa yang ingin coba penulis tuliskan dan teliti pada penelitian kali ini yang akan membahas terkait koordinasi pada pelayanan kesehatan.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Dari teori yang digunakan dan pendekatan yang dilakukan tentunya memiliki beda yang</p>
--	---	--

		signifikan
Adam Anshari Afdoli dan Hasbullah Malau (2019)	<p>Efektifitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP MDJAMIL Kota</p> <p><i>Padang Jurnal Ranah Research Vol.1 No,3 (2019)</i></p> 	<p><b>Pembahasan:</b> Hasil penelitian ini dapat dikatakan cukup efektif karena cukup baik dalam menangani kendala yang ada, seperti membagikan brosur kepada setiap pasien yang akan mendaftar rawat jalan, Mengiklankan tata cara penggunaan sistem pendaftaran online rawat jalan di televisi, youtube, radio, web resmi rumah sakit dan sosial media lainnya serta turun langsung untuk membantu pasien yang tidak paham menggunakan aplikasi sistem rawat jalan online ini.</p> <p><b>Persamaan:</b> Yaitu pola koordinasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit</p> <p><b>Perbedaan:</b> Jika dalam jurnal ini menuliskan</p>

		<p>bagaimana peran dari sumber daya manusia yang ada di RSUP M Djamil Kota Padang, sedangkan penulis melakukan penelitian tentang pola koordinasi yang dilakukan</p>
<p>Inka Mustika Sari, Wilya Sulistyarini, dan Diana Hertanti (2020)</p>	<p>Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem <i>E- Health</i> Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya</p>	<p><b>Pembahasan:</b> Hasil daripada Jurnal ini menurut hemat penulis cukup menarik karena membahas pula terkait dengan pelayanan dan efektifitas pada sistem digitalisasi juga yang dimana ini dapat menjadi sebuah referensi penulis dalam melakukan penelitian kali ini.</p> <p><b>Persamaan:</b> yaitu membahas pelayanan berbasis sistem <i>E- Health</i> di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD)</p> <p><b>Perbedaan:</b> Hal yang membedakan dari</p>

		<p>penelitian terdahulu ini terhadap penulis adalah pada penelitian kali ini penulis akan membahas terkait koordinasi yang terjadi dalam pelayanan kesehatan berbasis online</p>
--	--	--

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Teori Koordinasi

Teori Koordinasi merupakan sebuah landasan penting bagi sebuah proses penyatuan tujuan-tujuan organisasi dan kegiatan pada tingkatan-tingkatan yang satu tujuan dan terpisah dalam suatu organisasi, hal ini dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Selain daripada itu, koordinasi juga berfungsi untuk melakukan berbagai macam kegiatan agar dalam sebuah kegiatan tersebut tidak terjadi kekacauan, kekosongan kegiatan, dan Dinamis. Hal ini juga bertujuan untuk menyelaraskan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sehinggaterciptanya sebuah kerjasama yang baik dan apik dalam menggapai usaha-usaha tujuan daripada organisasi.<sup>7</sup>

Sementara itu, Koordinasi memiliki sebuah konsep jika ditelaah dan dianalisis melalui pendekatan sistem. Menurut Ermayana koordinasi merupakan sebuah fungsi manajemen dan berkaitan dengan proses penyusunan variable dalam sistem yang terpisah menjadi satu kesatuan yang utuh dan terpadu.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Anang Jatmiko, "Peranan Koordinasi Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi", *E-Jurnal UNTAG Samarinda*, Vol.1, No.1, 2019, hal. 292.

<sup>8</sup> Ermayana, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* (Bandung: Ramadhan, 2006) hal. 47

Sehingga hal ini sangat berdampak dan berperan penting terhadap sebuah efektifitas pekerjaan, ataupun program dalam rangka untuk mencapai sebuah tujuan. Hal itu pun selaras dengan pernyataan Chung dan Megginson mendefinisikan kordinasi sebagai suatu proses motivasi, memimpin dan berkomunikasi dengan baik dengan bawahan untuk tercapai nya sebuah tujuan organisasi.

Koordinasi menurut G.R. Terry, dapat dijelaskan dari beberapa pengertian yang dikemukakan terkait dengan teori-teori koordinasi, yaitu: 1) Terdapat usaha Sinkronisasi, yaitu dengan kegiatan koordinasi berjalan dengan serentak dan berurutan. 2) Pola Waktu yang terukur dalam mengelola ketepatan waktu yang terukur. 3) adapula harmonisasi dengan tujuan koordinasi untuk mencapai kepentingan bersama. 4) adanya sebuah Tujuan agar koordinasi dapat lebih terarah.<sup>9</sup>

Terdapat dua model dalam berjalannya koordinasi yang baik dalam sebuah organisasi, instansi ataupun berjalan nya sebuah program. Menurut Hasibuan terdapat dua model koordinasi, yaitu:

1. Koordinasi secara vertical, dalam model koordinasi ini terdapat kegiatan-kegiatan yang melakukan pengarahan dan dilakukan oleh atasan terhadap unit satuan kerja yang secara langsung berada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Hal ini akansangat terbantu dengan peran dari atasan yang tegas, karena dalam hal ini atasan berperan penting dan dapat memberikan teguran maupun sanksi kepada

---

<sup>9</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014) hal.85.

aparat atau bawahan yang sulit untuk diatur.

2. Koordinasi secara horizontal, dalam model ini terdapat pengkoordinasian dari tindakan-tindakan yang dilakukan dan segala bentuk penyatuan serta pengarahan yang diberikan terhadap program yang dilakukan dalam tingkatan organisasi yang egaliter.<sup>10</sup>

Banyaknya manfaat dalam sebuah koordinasi yang tidak terlepas dari bagaimana proses maupun tahapan dalam menjalankan koordinasi itu sendiri. sebuah koordinasi yang terimplementasi dengan baik tidakpulerlepas dari syarat-syarat yang harus dilakukan agar terciptanya jalur koordinasi manajemen yang efektif. Menurut Tripethi dan Reddy syarat-syarat agar terciptanya koordinasi yang efektif, yaitu:

1. Hubungan Langsung

Apa yang dimaksud dengan hubungan langsung sebagai syarat dari terjadinya koordinasi adalah dengan adanya hubungan secara langsung maka proses komunikasi yang terjalin untuk menecetuskan ide dan gagasan akan menjadi terarah.

2. Kesempatan Awal

Dalam Koordinasi, adanya kesempatan awal merupakan sebuah syarat yang penting dalam proses tercapainya koordinasi yang baik. Dengan adanya kesempatan awal maka proses koordinasi akan dengan cepat dilakukan dalam tahapan proses perencanaan di awal. Dengan demikian

---

<sup>10</sup> Moekijat, *Koordinasi* (Jakarta: Graha, 1994) hal. 86-87.

akan mempermudah proses dari pelaksanaan suatu kegiatan.

### 3. Konstitusi

Koordinasi yang berjalan dalam setiap instansi, organisasi maupun program yang akan dijalankan harus bersifat berkelanjutan, dan hal tersebut harus dimulai dari tahapan perencanaan di awal. Dengan demikian koordinasi merupakan fondasi struktur organisasi.

### 4. Dinamis

Hal ini dikarenakan Koordinasi harus selalu dapat mengikuti perkembangan yang ada terlebih dalam lingkungan internal dan eksternal dan tidak bersifat kaku.

### 5. Tujuan Yang Jelas

Adanya tujuan yang jelas dalam proses koordinasi merupakan bagian penting untuk memperoleh sebuah implementasi koordinasi yang terbangun dalam lingkungan organisasi, insitituti maupun program.

### 6. Organisasi Yang Sederhana

Organisasi yang sederhana secara garis besar dapat menjadikan koordinasi menjadi sangat sederhana. Dalam artian dalam sebuah institusi, organisasi maupun program, segala bentuk tanggung jawab, fungsi dibebankan kepada seorang pimpinan dengan begitu bawahan dan bagian-bagian lainnya akan dengan mudah langsung berkoordinasi dengan pimpinan.

### 7. Perumusan Wewenang dan Tanggung Jawab Yang Jelas

Syarat lain dalam koordinasi adalah proses koordinasi terkait dengan

wewenang dan tanggung jawab. Hal ini dapat terjadi karena dalam wewenang nantinya dapat mengurangi dan meleraiketegangan yang terjadi diantara bawahan yang tidak sepemahaman.

#### 8. Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi dalam Koordinasi merupakan dua hal yang sulit untuk dipisahkan, berjalan nya koordinasi yang baik dapat dilakukan lewat proses komunikasi yang efektif. Dengan adanya komunikasi yang efektif dapat diharapkan lingkungan institusi, organisasi, maupun program dapat terjalin dengan harmonis.

#### 9. Kepemimpinan dan Supervasi yang Efektif

Kepemimpinan dan Supervasi yang efektif merupakan salahsatu faktor dan syarat suksesnya sebuah Koordinasi. Ini terjadi karena kepemimpinan yang efektif dapat menjamin koordinasi antar individu dari mulai tahapan perencanaan hingga pelaksanaan. Dan syarat ini merupakan bentuk metode yang paling baik.

### 2.2.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa yang dapat berbentuk barang publik atau jasa publik yang menjaditanggung jawab oleh insitasi pemerintah di tingkatan daerah, pusat. Dalam arti ain pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam kegiatan yang menguntungkan.

Dalam pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara tersebut merupakan bagian dari pemerintahan, penyelenggara ekonomi dan pembangunan. Hal yang penting dalam pelayanan

publik ialah: organisasi penyelenggaraan yaitu pemerintah pusat dan daerah, penerima layanan yaitu masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan.

Sedangkan Tjiptono memberikan sudut pandang yang berbeda tentang pelayanan. Murutnya, pelayanan memiliki 4 unsur pokok, yaitu:<sup>11</sup>

#### 1. Kecepatan

Pelayanan yang baik mempunyai kecepatan sehingga mampu menghemat waktu. Ketika memberikan pelayanan dengan cepat tentunya akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan jasa yang dibutuhkan

#### 2. Ketepatan

Selain kecepatan, juga harus memiliki ketepatan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar tepat dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri

#### 3. Keramahan

Kemudian keramahan yang merupakan bagian dari pelayanan publik, keramahan ini merupakan bentuk budaya dan harus dijalankan oleh aktor pemberi pelayanan kemudian dilakukan kepada masyarakat

#### 4. Kenyamanan

Tentunya kita ingin mendapatkan kenyamanan dari aktor pelayanan namun ini bukan hanya menjadi tanggungjawab dari aktor pelayanan tetapi juga dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

---

<sup>11</sup> Tjiptono, F, *Strategi pemasaran*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2002) hal. 58.

Definisi dari suatu pelayanan merupakan sebuah proses yang menjadi kebutuhan dengan cara aktivitas orang secara langsung. Hakikatnya setiap manusia sangat menginginkan suatu pelayanan bahkan dapat menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan manusia. Donal dalam Hadiyansyah mendefinisikan pelayanan sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan dari satu pihak kepada pihak lain dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan secara pribadi. Harfiahnya, suatu pelayanan publik berkaitan dengan segala aspek kehidupan secara luas, secara kehidupan pemerintah juga berfungsi memberikan berbagai pelayanan yang diidamkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk aturan, atau pelayanan yang erat kaitannya dalam konteks pendidikan, kesehatan atau hal lainnya.<sup>12</sup>

Membagi perspektif dalam mendefinisikan suatu publik menurut Frederickson dikutip oleh Nurmandi, yaitu:

1. Publik merupakan kelompok kepentingan
2. Publik dianggap sebagai pemilih rasional
3. Publik sebagai suatu pihak yang menjadi perwakilan
4. Publik dapat sebagai pelanggan dan
5. Sebagai warga negara

Pelayanan publik kerap kali menjadi sesuatu isu kebijakan yang sangat vital karena dalam perbaikannya cenderung tidak ada perubahan, Rusli menjelaskan bahwa manusia selama hidupnya akan selalu membutuhkan suatu pelayanan,

---

<sup>12</sup> Hadiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indicator, Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018) hal. 73.

analoginya pada awal kehidupan manusia lahir sudah memerlukan pelayanan secara fisik ataupun non-fisik yang sangat tinggi, tetapi seiring berjalannya waktu setiap pelayanan terhadap manusia akan menurun ketika umur manusia semakin bertambah. Menurut paradigma *new public service*, pelayanan publik harus memiliki responsive terhadap berbagai kepentingan dan suatu nilai publik:

Pelayanan juga memiliki standar, yaitu dengan adanya suatu keterjaminan dan kepastian dari penyelenggaraan pelayanan. Secara teoritis menjelaskan pelayanan publik merupakan bagian dari memuaskan masyarakat dengan adanya tuntutan kualitas dari pelayanan prima yang besandar pada: transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban dan kesamaan hak.

Setelah beberapa waktu lebih suatu kebijakan otonomi daerah dikeluarkan, suatu istilah dari pelayanan publik menjadi hal yang lumrah bahkan semua orang tidak asing dengan suatu istilah pelayanan publik, sehingga hal tersebut menjadi kekeliruan dalam paradigma yang telah ada karena yang mestinya kita pahami bahwa pelayanan publik bukan sekadar merubah suatu konsep pola pikir dan sudut pandang kepada pelayanan publik saja. Selain itu, hal terpenting ialah mengimplementasikan pelayanan publik yang lebih baik dan benar-benar berkualitas.

Ketika meningkat kualitas dari pelayanan publik dan itu dirasakan kepuasan dari suatu pelayanan maka itulah tujuan akhir dari suatu reformasi birokrasi yang menjadi cita-cita pemerintah.

Dalam pelayanan publik terdapat 3 komponen penting, yaitu:

1. Organisasi penyelenggara (Pemerintah Pusat/Daerah)
2. Penerimaan pelayanan atau masyarakat
3. Suatu kepuasan yang telah diberikan oleh penerima pelayanan

Dalam komponen utama, pemerintahan daerah memiliki sesuatu yang sangat strategis sebagai pembuat aturan dan sebagai aktor terdekat yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sebab, pelayanan ini sangat diperlukan oleh individu atau organisasi yang memiliki kepentingan.

Di komponen kedua, masyarakat atau organisasi yang memerlukan suatu pelayanan pada hakikatnya tidak memiliki suatu posisi yang setara dalam menerima pelayanan, sehingga hal tersebut menjadi kekurangan dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya suatu pungli dan membuat citra pelayanan menjadi buruk bahkan hal ini menjadi sesuatu yang saling menguntungkan bagi para pelaku.

Dalam komponen ketiga merupakan kepuasan dari penerima pelayanan, hal ini menjadi fokus utama dari penyelenggara pelayanan dalam merekomendasikan, menetapkan suatu arah kebijakan pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan memuaskan orang yang menerima pelayanan tersebut dan juga bertujuan untuk melakukan perbaikan dalam kinerja pemerintah daerah.

Pelayanan publik yang lebih baik diperlukan adanya pemahaman dalam melihat perubahan kepentingan publik itu sendiri dan secara harfiah memahami sikap. Perubahan kehidupan dunia yang sangat cepat tentu akan mempengaruhi pula terhadap perubahan sikap dan perilaku dari masyarakat. Seyogyanya, pelayanan ini harus menerus meningkatkan kualitas sesuai dengan dari cita cita reformasi birokrasi dan keinginan dari masyarakat itu sendiri. Sebab di negeri ini memiliki banyak jenis pelayanan dengan berbagai macam persoalan dan penyebab yang rumit antara satu dengan yang lainnya.

Pelayanan publik akan selalu terkait dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok maupun seseorang yang bertujuan memberikan bantuan dan kemudahan terhadap masyarakat. Acapkali pelayanan publik memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Salah satu faktor pendukung dalam pelayanan publik ialah sumber daya manusia, secara harfiah kita memahami bahwa sumber daya manusia selalu menjadi bagian dalam setiap organisasi namun pada hakikatnya juga memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai suatu keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Tetapi terkadang juga menjadi faktor penghambat ketika sumber daya manusia yang ada tanpa memiliki kualitas atau kemampuan dalam sektor-sektor tertentu seperti IT.

Kemudian, adanya sarana dan prasarana yang mendukung tentunya juga menjadi keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan selain itu juga dengan adanya informasi dari alur pelayanan yang akan diberikan.

Mungkin saat ini setiap organisasi telah memperbaiki setiap pelayanan yang telah dijalankan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa masih banyaknya pelayanan publik dengan pelayanan yang benar-benar maksimal diberikan kepada masyarakat.

Adanya pemerintah ketika menyelenggarakan fungsi pelayanan publik ini berkembang dengan hadirnya suatu konsep hak dan kewajiban. Dalam pelayanan publik tentunya masyarakat mendapatkan haknya sebagai warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk menjamin kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai dengan ketentuan undang-undang yang dituliskan dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang baik, cepat, dan tepat tentunya menjadi cita-cita dari setiap organisasi yang ada. Namun dalam pelaksanaannya tentu masih ada kekurangan yang terjadi. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan dari pelanggan dan memuaskan apa yang menjadi kebutuhannya.

Dari suatu pelayanan yang terjadi tentunya akan mendapatkan penilaian tersendiri dari pihak yang dilayanin aau penggunaan dari pelayanan tersebut. Penilaian ini tentunya berdasarkan dari pengalaman seorang pelanggan yang sedang melakukan sesuatu untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Dalam pelayanan publik memiliki prinsip yang harus ada, prinsip ini menjadi suatu konsep dasar dalam pelayanan yang akan diberikan. Surjadi menjelaskan bahwa prinsip dalam pelayanan publik ialah:

1. Kepastian hukum yang terdapat suatu undang-undang sebagai jaminan penyelenggaraan
2. Keterbukaan yang artinya setiap orang memiliki akses dan informasi tentang layanan yang diinginkan
3. Partisipatif dalam artinya terimplemetansi pelayanan masyarakat dengan kebutuhan dan keinginan penduduk
4. Akuntabilitas implementasi terhadap masyarakat perlu adanya tanggung jawab yang sesuai dengan undang-undang pelayanan
5. Kepentingan umum yang artinya semua orang harus diperlakukan secara sama tanpa mementingkan ego diri sendiri ataupun kelompok
6. Profesionalisme bahwa pihak yang menyelenggarakan pelayanan memiliki karakter yang profesional dan beribawa sehingga pelayanan yang diberikan pun juga maksimal
7. Kesamaan hak yang artinya bahwa semua masyarakat memiliki hak yang sama ketika ingin mendapatkan pelayananan dan tentunya hal ini juga tertulis dalam peraturan undang undang tentang pelayanan

Pelayanan juga memiliki azaz yang menjadi bagian dari prosesnya. Standarisasi pelayanan pun juga tertulis dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas

3. Kondisional

4. Partisipatif

### **2.3 Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir merupakan suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai sebuah masalah, berikut adalah suatu kerangka berfikir yang menjadi landasan bagi penulis untuk menggambarkan permasalahan yang terjadi dengan apa yang penulis sedang teliti. Berikut ialah Kerangka Pemikiran yang penulis coba buat:



## Kerangka Pemikiran



**Gambar 2. 1**

**Sumber: Diolah penulis, 2022**