

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Sebagai titik tolak landasan berfikir dalam memecahkan permasalahan perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu. Untuk disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah tersebut disoroti. Teori merupakan serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep. (singarimbun,195).

Berdasarkan rumusan diatas, maka dalam bab ini penulis akan mengemukakan teori, pendapat, gagasan yang akan dijadikan titik tolak landasan berfikir penelitian ini.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan peneliti dan referensi penelitian. Peneliti menelusuri beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu yaitu kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, baik skripsi, tesis, disertai atau jurnal penelitian. Sebagai berikut:

Pertama, Zaenal Basri (2018), dengan judul “ Inovasi pelayanan kesehatan melalui program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini berdasarkan permasalahannya bahwa dari lima karakteristik inovasi yang digunakan untuk menganalisis penerapan inovasi pelayanan kesehatan program Brigade Siaga Bencana di Kabupaten Bantaeng. Menggunakan metode kualitatif yang berusaha menggambarkan keadaan objek. Adapun karakteristik yang digunakan yaitu menurut Rogers E.M: keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Kedua, St. Raodah Syam (2019), dengan judul “ Inovasi pelayanan kesehatan melalui program Home Care di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar. Hasil penelitian bahwa inovasi Home Care merupakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Makassar selama 24 jam yang ada sejak tahun 2014 dan mulai dilaksanakan di Kota Makassar Januari 2015. Home Care membuat pelayanan kesehatan di Kota Makassar telah lebih sempurna, holistic dan komprehensif. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang berusaha menggambarkan keadaan objek. Adapun karakteristik yang digunakan yaitu menurut Rogers E.M: keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

2.2 Konsep Inovasi

Inovasi menurut Rosenfield “transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru.” Dalam mewujudkan konsep good governance, pemerintah harus memberikan pelayanan yang lebih efektif

dan efisien agar terjalin sebuah sinergitas antara kebijakn yang ditetapkan oleh pemerintah dan masyarakat umum. Pelayanan public dikatakan efektif apabila menghasilkann sebuah pencapaian yang besar dengan biaya kecil. Maka dari itu, pemerintah memerlukan sebuah inovasi baru yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman dalam rangka memberikan pelayanan public.

Secara umum inovasi adalah sering sekali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun dalam aspek kebaruan dalam inovasi sangat ditekankan pada sektor swasta maupun industry. Sedangkan dalam sektor public ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut., yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan public secara efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau⁴

Dalam sebuah inovasi diciptakan berdasarkan dari pengalaman sebelumnya yang dimana sebelumnya yang menjadi kekurangan dari inovasi sebelumnya sehingga untuk menciptakan suatu inovasi tentunya harus memenuhi kekurangan-kekurangan yang terjadi sebelumnya tanpa menghilangkan yang sudah ada dari pelaksanaan tersebut (Suwarman,2010).

Cindy Anggraeni (2013:89) Inovasi yaitu suatu gagasan baru, yang pertama kali diterapkan oleh suatu organisasi untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa yang memberikan keuntungan bagi individu, kelompok,

⁴ *Wijayanti. Op.cit. 2008. hal 42*

organisasi dan masyarakat luas. Inovasi yaitu pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi masyarakat luas⁵.

Menurut Rogers inovasi yaitu “sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu.”⁶ Rogers juga memberikan beberapa karakteristik inovasi yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi tersebut diantaranya⁷:

1. Keunggulan Relatif, berkaitan tentang derajat suatu inovasi yang dianggap lebih baik/unggul dari inovasi yang pernah ada sebelumnya.
2. Kompatibilitas, yaitu tentang derajat inovasi yang dianggap konsisten dengan nilai yang berlaku.
3. Kerumitan, berhubungan dengan inovasi yang dianggap sulit untuk dipahami. Semakin mudah dipahami suatu inovasi maka akan mempunyai pengaruh dalam kualitas layanan public.
4. Kemampuan diuji cobakan, berkaitan dengan inovasi yang dapat diuji coba pada batas tertentu dan mampu menunjukkan keunggulannya dalam implementasinya.

⁵ *Wes&Far Ancok*, op.cit. 2012. hlm 23.

⁶ Junior, Marten P. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang. (2016)

⁷ Irwan, Desain Inovasi Pemerintah Daerah, 2013, hal. 92-93.

5. Kemampuan Diamati, berhubungan derajat dimana hasil inovasi tersebut dapat terlihat masyarakat. Semakin mudah masyarakat melihat hasilnya, semakin besar kemungkinan masyarakat menerima inovasi tersebut.

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan agar dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi antara lain:

- a. Inovasi Terus Menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru.

- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

- c. Inovasi Terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya komputer.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno,2008:16-18), antara lain sebagai berikut:

- a. Keuntungan relatif yaitu sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selaku ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan lain.
- b. Kesusaian yaitu inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c. Kerumitan yaitu dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d. Kemungkinan Dicoba yaitu inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji coba,

dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- e. Kemudahan Diamati yaitu, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dari beberapa penjelasan mengenai inovasi pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu gagasan baru, yang baru pertama kali diterapkan oleh suatu organisasi untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa yang memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Inovasi pelayanan publik adalah suatu gagasan baru.

Di dalam administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan di dalam literatur inovasi pemerintah. Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagai berikut:

- a. Inovasi Institusional, dimana fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada dan atau pembentukan institusi baru
- b. Inovasi Organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru di dalam administrasi publik
- c. Inovasi Proses, dimana fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik
- d. Inovasi Konseptual, dimana fokus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru.

Dalam Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah:

1. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik
2. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Hal-hal yang dapat terjadinya inovasi adalah:

- a. Tantangan dalam lingkungan organisasi
- b. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan
- c. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi
- d. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif
- e. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen
- f. Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik
- g. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi
- h. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi

Konsep inovasi tidaklah sesederhana seperti pada definisinya yang menyebutkan bahwa pembaruan saja. Inovasi melibatkan banyak aspek dalam sektor publik yang lebih kompleks. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu bersifat intangible karena inovasi pelayanan publik dalam organisasi tidak hanya diartikan dengan munculnya suatu produk baru yang dapat dilihat, tetapi dapat dilihat dari hubungan pelakunya dalam suatu perubahan. Inovasi tidak terjadi secara mulus atau resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pub, karakter unit kerja di sektor publik umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya. Pelayanan publik memandang masyarakat sebagai target pelayanan utama sehingga di harapkan mampu memberikan dedikasi terbaik dalam melayani pblik yang lebih selektif dan edukatif, serta mengelola kebijakan publik yang dijalankan oleh birokrasi publik, oleh karenanya reformasi publik menginginkan peningkatan kinerja diantaranya pelayanna publik, melalui berbagai cara berinovasi dengan tujuan efektifitas, efisien dan akuntabilitas. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi seperti berikut ini:

1. Keengganan menutup program yang gagal
2. Budaya risk aversion
3. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
4. Tidak ada penghargaan atau intensif
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tekanan dan hambatan administratif
8. Budaya risk aversion

Hambatan ini secara garis besar tidak ada inovasi yang menjadi penghambat inovasi. Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau efisiensi kerja.

2.3 Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan⁸. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Kata sangat baik atau terbaik karena dengan sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Sedangkan menurut Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan⁹. Hakekat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pengabdian masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor public menyatakan bahwa pelayanan prima adalah Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa, Pelayanan prima ada bila ada standard pelayanan, Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar, sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal, Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan internal. Pelayanan tersebut

⁸ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Jaya, 2015), hlm 149

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: edisi revisi cetakan ke-3 Kencana, 2003-2010), hlm. 27

akan menjadi terbaik atau sangat baik atau akan menjadi prima, jika mampu memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani (pelanggan)¹⁰

Agar pelayanan bisa berjalan dengan maksimal dengan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan maka pelayanan harus diberikan oleh penyelenggara negara haruslah sesuai dengan keputusan yang ditetapkan berdasarkan keputusan menteri dan ketetapan Undang-Undang agar pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara negara. Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga service excellent, customer service, dan customer care pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya sederhananya, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Basit & Hidayat, 2018).

¹⁰ Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 210-211

Menurut Malayu Hasibuan bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan pelanggannya.

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- b. Keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- c. Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- d. Kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan pelanggan yang loyal.

Kemudian Adya Barata mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A 6 yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain:¹¹

- a. Kemampuan

Kemampuan yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

¹¹ Brata, Atep Adya Brata, Dan Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar pelayanan prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm.79

b. Sikap

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pelanggan.

c. Penampilan

Penampilan adalah kemampuan seseorang yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian

Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan orang pelanggan.

e. Tindakan

Adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung Jawab

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.¹²

¹² Ibid. Hlm.80

tentang pelayanan public guna mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan public yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang public, jasa public, dan pelayanan administrasi, menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan¹³:

1. Kepentingan umum
2. Kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Ketepatan waktu
10. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Agar pelayanan berjalan lancar dan baik dengan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diberikan maka pelayanan yang harus diberikan oleh penyelenggara negara haruslah sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan ketetapan Undang-undangan agar pelayanan itu bisa berjalan dengan maksimal dan puasny masyarakat merasakannya dalam pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara.

¹³ Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

Dari beberapa definisi di atas dapat dilihat bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik atau pelayanan yang paling baik yang diberikan aparatur negara atau pemberi layanan, bisa dikatakan baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan sesuai dengan harapan-harapan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.

Dalam memberikan pelayanan prima dan berkualitas tidaklah hanya cukup melakukan proses administrasi dengan cepat dan mahal tetapi juga dilihat dari bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi positif dari pihak pelanggannya. Selain itu dalam memberikan pelayanan harus mempunyai standar pelayanan untuk dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan. Yang terpenting dalam definisi pelayanan prima tersebut adanya sebuah pendekatan sikap yang berkaitan tentang kepedulian terhadap pengguna pelayanan dengan upaya memberikan pelayanan yang terbaik¹⁴.

2.3.1 Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang konsumen setelah ia mengalami sesuatu tindakan atau hasil dari tindakan yang sesuai dengan harapan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat

¹⁴ Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm 5

kepuasan pelanggan yang tinggi. Dimana faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa¹⁵

Kepuasan pelanggan/pasien dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi, (Juliana, 2008). Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih ke dokter atau pengobatan lain. Kepuasan pasien di Puskesmas dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Seperti kesan awal berkunjung, informasi dari banyak pihak, pelayanan petugas, dan jaminan yang ditawarkan Puskesmas¹⁶.

Kepuasan yaitu tingkat kepuasan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirakan di bandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi (Kotler, 2008).

¹⁵ Rambat lupiyoadi, A. Hamdani, Op. Cit, hlm. 192

¹⁶ Tawalujan, Et Al, *hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Tahun 2019

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien yaitu perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Pasien baru merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan diharapkan. Berdasarkan apa yang disebut diatas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut, kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan secara rutin dan berkesinambungan orang dalam masyarakat. Pelayanan merupakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia, baik melalui aktivitas, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk

melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan¹⁷.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹⁸.

Lingkungan pelayanan kesehatan meliputi system pembiayaan kesehatan, peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan, kebijakan pembiayaan dan peraturan keuangan. Untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, ada empat tingkat perubahan yang harus diperhatikan (Berwick, 1983) yaitu, Pengalaman pasien, System organisasi pelayanan kesehatan, Lingkungan pelayanan kesehatan pembangunan di bidang kesehatan, System mikro pelayanan

“pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat”¹⁹.

¹⁷ Veronika Komalawati. Op, Cit. hlm.77

¹⁸ Undang-Undang Republic Indonesia Nomor 2 Tahun 2009

¹⁹ Departemen Kesehatan RI. Tahun 2009

“suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”²⁰.

“Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis²¹”.

Definisi pelayanan kesehatan menurut Departemen kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan ialah 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 ataupun masyarakat. Berdasarkan pasal 52 ayat 1 UU kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan perseorangan. Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri, dan keluarga atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

²⁰ Azwar. Op.cit. 1996. hlm 31

²¹ Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009

- b. Pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas.

Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 52 ayat 2 UU kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan promotif yaitu suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif yaitu suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan atau penyakit.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan uraian diatas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit diatur secara umum dalam UU kesehatan, dalam pasal 54 ayat 1 UU kesehatan berbunyi bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif. Dalam hal ini setiap orang atau pasien dapat memperoleh kegiatan pelayanan kesehatan secara profesional, aman, brmutu, anti diskriminasi dan efektif serta lebih mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka semakin berkembang juga aturan dan peranann hukum dalam mendukung peningkatan pelayanan kesehatan, alasan ini menjadi faktor pendorong pemerintah dan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk menerapkan dasar dan peranan hukum dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi terhadap perlindungan dan kepastian hukum pasien.²² Dasar hukum pemberian pelayanan kesehatan secara umum diatur dalam pasal 53 UU kesehatan, yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga.
- b. Pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.

²² Ibid, hlm.77

- c. Pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

Persyaratan pokok pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Ketersediaan Dan Kestinambungan pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang tersedia di masyarakat serta berkesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada tiap saat dibutuhkan

- b. Kewajaran Dan Penerimaan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang baik adalah bersifat wajar dan dapat diterima oleh masyarakat. Artinya pelayanan kesehatan tersebut dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi, tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu keadaan pelayanan kesehatan yang baik

- c. Mudah Dicapai Oleh Masyarakat

Pengertian dicapai yang dimaksud disini terutama dari letak sudut lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Jangkauan fasilitas pembantu untuk menentukan permintaan yang efektif.

Bila fasilitas mudah dijangkau dengan menggunakan alat transportasi yang tersedia maka fasilitas ini akan banyak dipergunakan. Tingkat pengguna dimasa lalu dan kecenderungan merupakan indikator terbaik untuk perubahan jangka panjang dan pendek dari permintaan pada masa akan datang

d. Terjangkau

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat, dimana diupayakan biaya pelayanan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal hanya mungkin dinikmati oleh sebagian masyarakat saja.

e. Mutu

Mutu yaitu menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dan menunjukkan kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan itu sebenarnya juga merupakan perbuatan hukum, yang mengakibatkan timbulnya hubungan hukum antara pemberi pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit terhadap penerima pelayanan kesehatan, yang meliputi kegiatan atau aktivitas profesional di bidang pelayanan preventif dan kuratif untuk kepentingan pasien. Secara khusus dalam pasal 29 ayat 1 huruf b UU rumah sakit, rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman,

bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Dan telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh itu setiap masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggara kesehatan secara merata dan terjangkau. Dalam Undang-Undang sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana tenaga, perbekalan kesehatan, alat kesehatan, serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk upaya kesehatan oleh pemerintah

Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang baik bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang baik dan menyeluruh dalam bentuk kesehatan perseorangan dan kesehatan masyarakat.

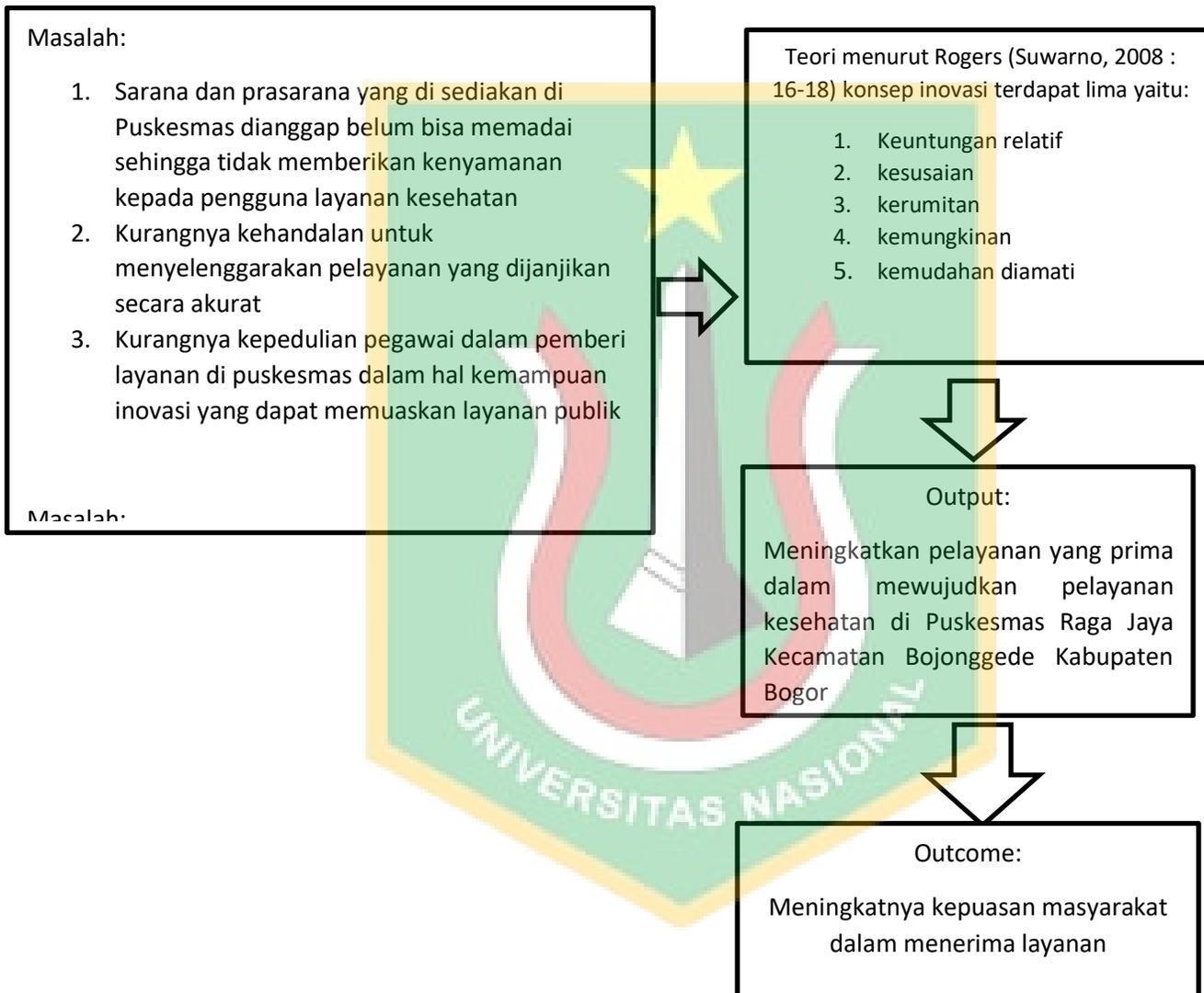
2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil relevan. Dalam penerapannya inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18), antara lain yaitu:

1. Keuntungan relative yaitu sebuah inovasi yang harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan lain.
2. Kesusaian yaitu inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksud agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan factor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. Kerumitan, yaitu dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan yang lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. Kemungkinan, yaitu dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovsi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. Kemudahan diamati, yaitu sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilakn sesuatu yang lebih baik

Untuk lebih jelasnya terdapat skema kerangka konsep yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini.

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran



(Sumber, Kerangka Pemikiran Penelitian