

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian ini, berjudul “Pelayanan Kesehatan Berbasis Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati”. Penelitian ini berkaitan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan permasalahan tersebut, maka peneliti disini menggunakan hasil penelitian sebelumnya.

##### **2.1.1 Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021**

Mellia Fortuna Anggra Puspa (2021), judul “Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021” Jurnal Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan mengenai implementasi Aplikasi Matur Dokter dalam pelayanan kesehatan Kabupaten Klaten serta hambatan dalam proses implementasi Aplikasi Matur Dokter. Aplikasi Matur Dokter adalah aplikasi pengembangan dari public safety center 119, kemudian oleh pemerintah Kabupaten Klaten dikembangkan dalam bentuk aplikasi. Dibuat untuk membantu layanan kesehatan Kabupaten Klaten, yang pada mulanya dibentuk untuk kondisi gawat darurat. Namun juga diperentukan untuk layanan lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Matur Dokter

sebagai aplikasi layanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten belum berjalan secara optimal. Hambatan dari implementasi Aplikasi Matur Dokter adalah kurangnya sosialisasi masih sedikit orang yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter. Kemudian kebanyakan masyarakat yang masih sedikit yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan informasi serta data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>11</sup>

### **2.1.2 Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia**

Amara Wahdana Wibowo, Widi Yaumul Fitri dan Mega Sentiya (2018), judul “Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia” Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana E- Health itu berjalan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang paling dasar yang harus pemerintah lakukan untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Adanya e-Health adalah

---

<sup>11</sup> Mellia Fortuna Anggara Puspa. 2021. Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021. Journal of Politic and Government Studies: Vol. 12;1, 369-382.

agar pelayanan kesehatan itu lebih efektif dan efisien baik waktu maupun biaya. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat tanggap, menjadi alasan suatu inovasi itu diciptakan. E-health telah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia. Dalam implementasinya penyelenggaraan e-health masih memiliki tantangan seperti kurang meratanya jaringan teknologi informasi di daerah-daerah di Indonesia, sumber daya manusia yang belum berkompetensi serta belum adanya regulasi yang menjadi kerahasiaan pengguna e-health. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur dalam melihat permasalahan yang ada. Dengan menggunakan data-data sekunder yang didapatkan melalui jurnal, buku, maupun portal berita terpercaya.<sup>12</sup>

### **2.1.3 Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Kabupaten Lamongan**

Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2020), judul “Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Kabupaten Lamongan” Jurnal Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya. Aplikasi e-SIKLA merupakan bentuk pengembangan dan kombinasi dari aplikasi terdahulu, yaitu Simpustronik dan SIKDA generik yang outputnya memfasilitasi pendataan pasien berdasarkan karakteristik yang diharapkan pengguna, bisa menjadi daya dukung bagi petugas dan pengarsipan. Penelitian ini

---

<sup>12</sup> Amara Wahdana Wibowo, Widi Yaumul Fitri dan Mega Sentiya. (2018). Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Jurnal Ilmu Administrasi Negara: hal.567-619.

termasuk jenis deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui metode analisis kualitatif, diperoleh hasil bahwa pelayanan kesehatan melalui konsep digital yang diwujudkan pada keberadaan e-SIKLA, berlangsung dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya e-SIKLA ini, pelayanan yang akan diberikan kepada pasien atau masyarakat menjadi lebih cepat, mudah, efektif dan efisien. Aplikasi didukung oleh petugas yang sudah diberi pelatihan dan koordinasi dengan pihak-pihak lain seperti operator jaringan, BPJS, dan kantor pengelola data elektronik.<sup>13</sup>

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mellia Fortuna Anggra Puspita (2021), judul “Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021”.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan kesehatan. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Objek yang diteliti yaitu Aplikasi Matur Dokter di Kabupaten Klaten, bukan Elektronik Jantung (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati.
2.	Amara Wahdana Wibowo, Widi Yaumul Fitri dan Mega Sentiya (2018), judul “Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia”	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan kesehatan. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Objek yang diteliti yaitu E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia, bukan Elektronik Jantung (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati.
3.	Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2020), judul “Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan kesehatan. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Objek yang diteliti yaitu E-Sikla di Kabupaten Lamongan, bukan Electronic Jantung (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati.

<sup>13</sup> Merry Putri Sodani. 2020. Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. Jurnal Publika: Vol. 8;4, 1-11.

	Kabupaten Lamongan”		
--	---------------------	--	--

Sumber: Tabel diolah oleh penulis

## 2.2 Kajian Kepustakaan

Pada bab ini, peneliti menyajikan teori-teori tentang konsep-konsep tersebut berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan memaparkan beberapa teori yang relevan sesuai dengan topik penelitian.

### 2.2.1 Pelayanan

Secara etimologis, 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.<sup>14</sup> 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.<sup>15</sup> Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu:<sup>16</sup>

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

Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan

<sup>14</sup> Poerwadarminta (Hardiyansyah, 2018 : 14)

<sup>15</sup> Hardiyansyah (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media

<sup>16</sup> KBBi <https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada tanggal 11 Juni 2023 pukul 11.57 WIB.

dirasakan atau dialami.<sup>17</sup> 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.<sup>18</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>19</sup>

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.<sup>20</sup> Menurut Sampara Lukman menyatakan bahwa pelayanan

---

<sup>17</sup> Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018 : 14)

<sup>18</sup> keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

<sup>19</sup> UU No. 25 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009

<sup>20</sup> Moenir. A.S (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tertentu fisik.<sup>21</sup> Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari rencana transaksi, untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>22</sup> 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 pelayanan 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.

### **2.2.2 Indikator Pelayanan**

Menurut Lenvine (Syahrudin, 2019), maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni:

1. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility (Responsibilitas) adalah menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

---

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Ibid.

3. Accountability (Akuntabilitas) adalah menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan Stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.<sup>23</sup>

### 2.2.3 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

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. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan seseorang kepada pihak lain, yang dalam hal ini berupa pelayanan dan tidak mempengaruhi hak milik oleh siapapun.<sup>24</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:<sup>25</sup>

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaman pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai

---

<sup>23</sup> Syahrudin. (2019). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Nusa Media.

<sup>24</sup> Kotler, P. (dalam Januar. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarabakti Baru Satu Palembang. 2018:6)

<sup>25</sup> Moenir. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. (2016: 88-119)



sasaran sesuai dengan tujuan.

### 3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

### 4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas jangka waktu tertentu.

### 5. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan.

### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

## 2.2.4 Faktor - Faktor yang Menghambat Pelayanan

Dalam administrasi publik pasti ada beberapa faktor penghambat Pelayanan publik pada suatu lembaga atau instansi pemerintah. Faktor penghambat dapat memperlambat proses penyampaian layanan untuk masyarakat. Menurut Zeithmal, yang mengatakannya ada 4 (empat) gap pelayanan publik yang menjadi hambatan, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak paham apa yang sebenarnya diharapkan masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pengabdian masyarakat.

3. Kekeliruan dalam pelayanan publik.
4. Saat melakukan terlalu banyak perjanjian yang berlebih.

Menurut Moenir, ada penjelasan lain kemungkinan kurangnya layanan yang memadai, yaitu seperti:<sup>26</sup>


1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tugas dan kewajiban tanggung jawab yang memadai.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada belum memadai mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Organisasi tugas pelayanan yang belum sesuai sehingga terjadi simpang penanganan tugas siur, tumpang tindih (over lapping) atau hamburan sesuatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Penghasilan karyawan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minim sekalipun.
5. Kemampuan karyawan yang tidak memadai untuk tugas yang diberikan untuk dia.
6. Kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai.

### **2.2.5 Faktor - Faktor yang Mendukung Pelayanan**

Pelayanan publik memiliki beberapa faktor pendukung yang sangat penting. Jika salah satu dari faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan tidak terasa optimal. Di bawah ini, Ridwan dan Sodik Sudrajat menjelaskan faktor-faktor yang mendukung peningkatan pelayanan publik, antara lain:

---

<sup>26</sup> Moenir. A.S (2016) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

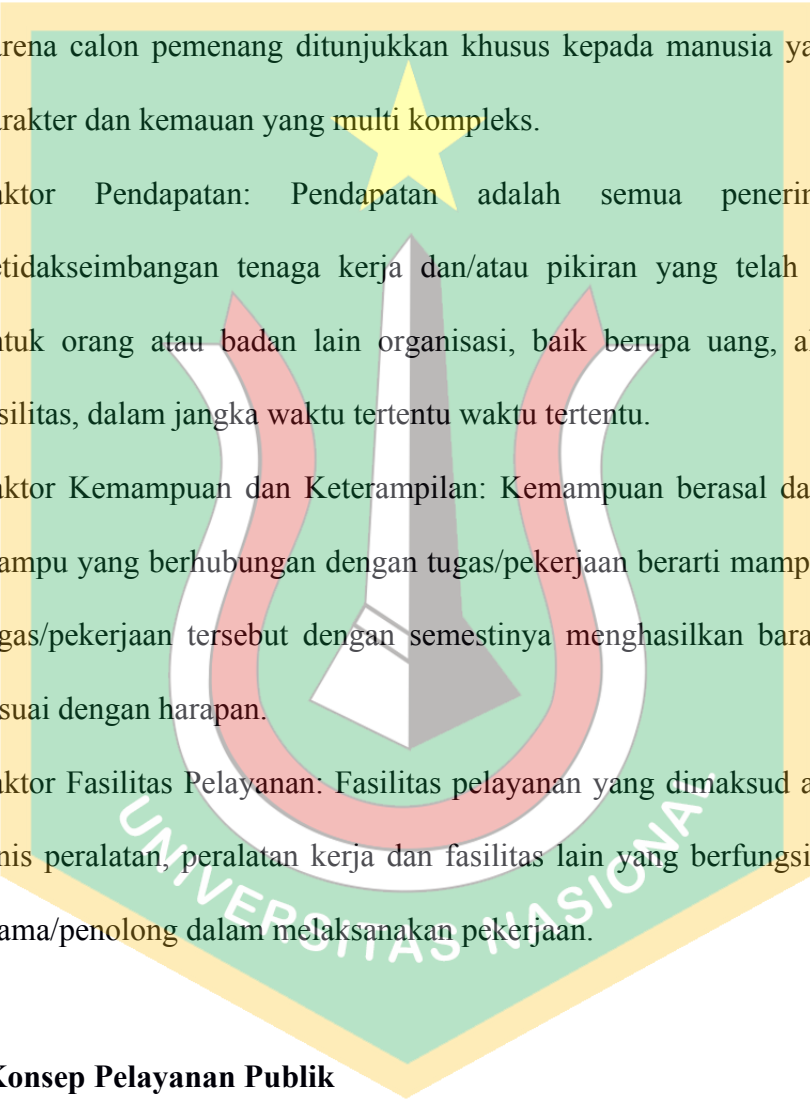
- 
- a) Faktor Hukum: Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau hukum sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum.
- b) Faktor Aparatur Pemerintah: Aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik.
- c) Faktor Fasilitas: Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan tertib (baik), jika tidak ada sarana dan prasarana pendukung.
- d) Faktor Masyarakat: Pada hakekatnya penyelenggara pelayanan ditujukan untuk masyarakat dan oleh karena itu masyarakatlah yang membutuhkan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan.
- e) Faktor Budaya: Jika dilihat dari sistem sosial budaya, Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan karakteristik yang beragam, perlu disadari bahwa objektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat disamakan karena memiliki karakteristik pada setiap masyarakat di setiap daerah.

Kemudian menurut Moenir (wijayanto, 2007:88-119), mengagaskan bahwa dalam pelayanan publik ada beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a) Faktor Kesadaran: Kesadaran menunjukkan suatu keadaan dalam jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau keseimbangan dari berbagai pertimbangan sehingga mendapatkan kepercayaan diri, ketenangan, tekad, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.

---

<sup>27</sup> Moenir (wijayanto, 2007:88-119)

- 
- b) Faktor Aturan: Aturan adalah alat penting dalam semua tindakan dan perbuatan orang.
- c) Faktor Organisasi: Organisasi jasa pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi jasa secara umum, namun ada sedikit perbedaan pada aplikasinya, karena calon pemenang ditunjukkan khusus kepada manusia yang memiliki karakter dan kemauan yang multi kompleks.
- d) Faktor Pendapatan: Pendapatan adalah semua penerima sebagai ketidakseimbangan tenaga kerja dan/atau pikiran yang telah dikhususkan untuk orang atau badan lain organisasi, baik berupa uang, alam maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu waktu tertentu.
- e) Faktor Kemampuan dan Keterampilan: Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang berhubungan dengan tugas/pekerjaan berarti mampu melakukan tugas/pekerjaan tersebut dengan semestinya menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan harapan.
- f) Faktor Fasilitas Pelayanan: Fasilitas pelayanan yang dimaksud adalah semua jenis peralatan, peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/penolong dalam melaksanakan pekerjaan.

### 2.2.6 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, pelayanan pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan terjadi secara teratur dan berkesinambungan, memenuhi kebutuhan bersama antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan

kegiatan pelayanan yang dilakukan di sektor publik dan swasta, sektor swasta lebih menekankan pada manfaat dari pelayanan yang diberikan, sedangkan sektor publik lebih menekankan pada kebahagiaan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>28</sup> Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material dengan menggunakan sistem, prosedur dan metode tertentu untuk mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, Moenir (2016:13).<sup>29</sup> Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai melayani kebutuhan orang lain atau masyarakat, diprioritaskan menurut aturan dan tata cara utama yang ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan bagaimana pemerintah menangani keluhan masyarakat. Menurut Moenir (2016:13) pelayanan publik harus mencakup unsur-unsur dasar, antara lain:

1. Hak dan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan dan pelayanan publik

---

<sup>28</sup> Zulmashyur, Samodra, Slamet. 2021. Pengantar Manajemen Publik. Jakarta: Khalifah Mediatama.

<sup>29</sup> Moenir. A.S (2016) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

- harus jelas dan pasti diketahui oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan segala bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan memperhatikan efisiensi dan efektifitas;
  3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan publik harus bertujuan untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
  4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan negara terpaksa harus mahal, maka tugas lembaga negara yang bertanggung jawab untuk memberikan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembentukannya.

Pengertian pelayanan publik dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>30</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

#### **2.2.4 Asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah:

---

<sup>30</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pada dasarnya pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang optimal sebagai perwujudan tugas aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaannya harus didasarkan pada asas-asas pelayanan publik. Berikut adalah asas-asas pelayanan publik menurut Tjandra, dkk (2005:11), yaitu:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang transparan, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan

pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Artinya, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.<sup>31</sup>

### 2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah standar yang telah ditentukan dan pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk peraturan yang ditetapkan untuk diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan. Dalam mencapai pelayanan yang baik, organisasi harus menetapkan standar pelayanan. Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85), standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur layanan adalah hal yang diatur untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan masyarakat.

---

<sup>31</sup> <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik> diakses pada 16 Juni 2023 pukul 14.15 WIB.



2. Waktu penyelesaian adalah hal yang telah ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan, termasuk pengaduan masyarakat.
3. Biaya layanan adalah hal yang termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk layanan adalah hasil layanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
5. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana layanan yang memadai oleh penyelenggara layanan publik.<sup>32</sup>

#### **2.2.6 Eletronic Jantung (e-Jantung)**

E-Jantung merupakan layanan digital yang perlu dikembangkan lebih lanjut sejalan dengan transformasi digital. E-Jantung diciptakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan akses layanan kesehatan di RSUD Kramat Jati yang baru diimplementasikan pada Maret 2021. Aplikasi e-Jantung merupakan aplikasi skrining dan monitoring kesehatan kepada pasien penderita penyakit jantung yang dibuat oleh RSUD Kramat Jati. Electronic Jantung (e-Jantung) merupakan suatu aplikasi yang memfasilitasi pendaftaran pelayanan terintegrasi poliklinik spesialis, pendaftaran vaksinasi Covid-19, media konsultasi dokter spesialis penyakit dalam, serta edukasi terkait pasien penyakit jantung berbasis aplikasi online. Pasien dapat merasakan akses pelayanan kesehatan yang mudah, datang sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, informasi dan edukasi yang diperoleh sesuai kebutuhan, mudah mengakses informasi terkait RSUD Kramat

---

<sup>32</sup> <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/84/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 16 Juni 2023 pukul 14.34 WIB.

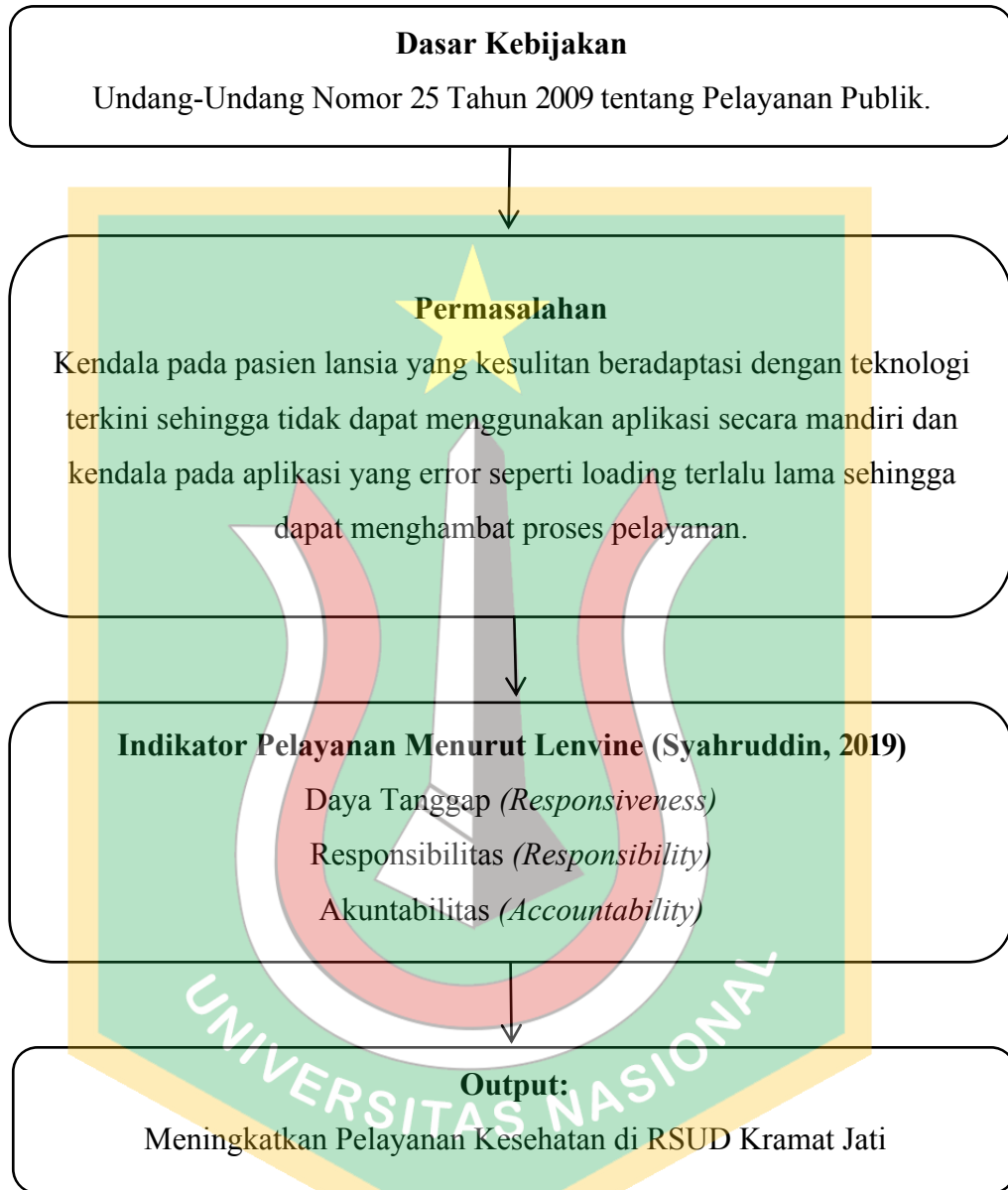
Jati. Pasien dapat mengetahui informasi terkait kondisi kesehatan pasien penyakit jantung didalam aplikasi terkait sistem terintegrasi untuk pendaftaran poliklinik spesialis penyakit dalam di RSUD Kramat Jati, jadwal praktik dokter spesialis, konsultasi online. Hal ini dapat dilakukan dengan mendownload dan mengakses aplikasi e-Jantung secara online di playstore.

### 2.3 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 penelitian yang relevan. Menurut Lenvine (Syahrudin, 2019), maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni:

1. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility (Responsibilitas) adalah menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability (Akuntabilitas) adalah menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Sumber: Data diolah oleh penulis