

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori

2.2.1. Manajemen Publik

A. Definisi Manajemen Publik

Pasolong (2016, 83) mengatakan bahwa “Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.”

Manajemen publik berfokus pada internal organisasi sektor publik seperti Lembaga/Instansi Pemerintah, yaitu bagaimana mengatur organisasi pemerintah bekerja dengan efisien untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Untuk eksternal sektor publik sebenarnya tidak diabaikan begitu saja karena realitas eksternal organisasi sektor publik yang dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik (Wijaya & Danar 2014, 1).

Dalam kontribusinya, gambaran mengenai analisis manajemen publik yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*) dan profesi (*profession*). Manajemen publik sebagai seni, yaitu suatu aktivitas kreatif yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan bisa beradaptasi di kondisi dan situasi

tertentu saat mencapai tujuan. Kemudian, manajemen publik sebagai ilmu, ini berarti manajemen publik memerlukan suatu analisis yang sistematis dengan menggunakan pandangan teoritis dan kaidah-kaidah ilmiah. Yang terakhir, manajemen publik sebagai profesi yaitu merujuk pada sekelompok orang yang mendedikasikan dirinya kepada ilmu manajemen publik (Lynn 1996 — Wijaya & Danar 2014, 2).

Berdasarkan pemaparan tentang konsep manajemen publik oleh Lynn (1996) mengenai manajemen publik sebagai seni yang diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh SDM yang ada di Instansi/Lembaga Pemerintah untuk melakukan inovasi serta dapat beradaptasi di kondisi dan situasi apapun, baik itu berupa kebijakan atau program-program maupun pelayanan yang dapat menyelesaikan suatu masalah. Dalam hal ini, kegiatan tersebut dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Instansi/Lembaga Pemerintah kepada publiknya yaitu masyarakat yang akan dilayani sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan tersebut.

Suatu pelayanan yang akan diadakan harus berlandaskan dengan kebutuhan masyarakat dan disusun secara sistematis berdasarkan gabungan fungsi-fungsi manajemen menurut Pasolong (2016, 83) yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, Instansi/Lembaga Pemerintah berinovasi dan memanfaatkan sumber daya sesuai dengan perubahan

zaman, seperti membuat aplikasi pelayanan yang digunakan untuk mempermudah jalannya proses pelayanan yang akan diberikan.

2.2.2. Pelayanan Publik

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik dalam memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung yang meliputi perencanaan, dan pengembangan organisasi maupun dalam menghadapi permasalahan internal dan eksternal (Pasolong 2016, 128).

Kotler dan **Keller** (2012) dalam Mulyadi, dkk (2016, 36) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. *Intangibility*, tak berwujud. Bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
2. *Inseparability*, tak terpisahkan. Maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. *Variability*, bervariasi. Maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
4. *Perishability*, dapat dimusnahkan. Pelayanan tidak bias disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Pelayanan adalah kegiatan yang saling memberi keuntungan dalam suatu organisasi maupun berbagai relasi yang saling memberikan atau menawarkan kualitas dari suatu jasa atau pelayanan yang dimana hasilnya tidak harus berupa produk secara fisik,

melainkan bisa berupa apapun asal disepakati bersama (Kotler — Sinambela 2008, 4-5).

Saefullah (2008) dalam Hardiyansyah (2018, 175) mengatakan bahwa :

“Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.”

Sejalan dengan pemaparan hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa perkembangan teknologi juga mempengaruhi segala kegiatan yang ada dikehidupan, khususnya pada pelayanan publik yang ingin meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana antara pemberi dan penerima pelayanan demi mempermudah tercapainya suatu tujuan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk melayani keperluan atau kepentingan masyarakat yang akan dan ingin mendapatkan pelayanan di organisasi pemerintah tersebut yang telah sesuai dengan tata cara maupun aturan pokok yang telah ditetapkan oleh Undang-undang atau kebijakan lainnya. (Sinambela 2005 — Pasolong 2016, 128).

Pada dasarnya kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan oleh pelayanan karena setiap manusia memerlukan pelayanan. Manusia memerlukan pelayanan bahkan dari lahir, sejalan dengan hal tersebut dituntut suatu pelayanan yang berkualitas setiap waktu. Walaupun

masih terdapat proses pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan seperti pelayanan yang masih berbelit-belit, tata cara pengaksesan pelayanan cukup sulit, antrian panjang dan lama, bahkan masih terdapat pungli yang beredar dimasyarakat yang dipungut oleh pihak pemberi pelayanan ataupun calo. Berangkat dari hal tersebut, pemerintah perlu mempertimbangkan lagi pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan sasaran publik sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan dapat tercapai.

B. Jenis Pelayanan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan administrative, jenis pelayanan administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran, dan akta kematian).
2. Pelayanan barang, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujudbenda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.

Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Pelayanan jasa, jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Berdasarkan jenis pelayanan yang dikelompokkan oleh **Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002**, pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini termasuk pada penggolongan jenis pelayanan jasa yaitu berupa pelayanan kesehatan yang dimana produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya yaitu, pengelolaan sistem informasi dan data dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi membuat aplikasi yang digunakan untuk mempermudah jalannya proses mendapatkan pelayanan, apalagi pada masa pandemi saat ini dan dilihat dari sifat penyebaran Virus Corona yang dimana ada beberapa pelayanan harus dialihkan ke online. Untuk pelayanan kesehatan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie, aplikasi SIMPONI dibuat untuk mempermudah pasien atau wali pasien untuk mendaftarkan diri pada pelayanan rawat jalan secara online dan memuat berbagai informasi mengenai rumah sakit.

2.2.3. Kualitas Pelayanan

A. Definisi Kualitas Pelayanan

Gaspersz dalam Sinambela (2008, 6-7), mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang selalu menyesuaikan diri yang berhubungan langsung dengan produk dan jasa, sumber daya manusia dan sumber daya alam, serta proses dan lingkungan yang menjadi tempat atau standar penilaian kualitas dengan ditentukan pada saat pelayanan tersebut diberikan (Ibrahim — Hardiyansyah 2018, 55).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas yaitu dimana hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat atau penerima pelayanan atau jasa tersebut dapat memenuhi harapan dan kepuasan bagi mereka, jika pelayanan atau jasa tersebut tidak memenuhi harapan dan kepuasan bagi mereka maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas (Hardiyansyah 2011, 36).

B. Indikator-indikator yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut **Fitzsimmons** dan **Fitzsimmons** (1994) dalam **Mulyadi** (2016, 43-44) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Fasilitas penunjang (*supporting Facilities*), fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah ada tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diseleggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
2. Barang/ jasa pelengkap (*Complimentary Products/Services*), barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*), layanan yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
4. Manfaat tersirat (*Implicit Services*), yaitu manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Moenir (2010, 47) berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Sinambela (2008, 6) dalam Pasolong (2016, 133) mengatakan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena atau identifikasi masalah yang peneliti uraikan pada BAB I Skripsi ini, yang sesuai dan berhubungan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dalam menerapkan aplikasi SIMPONI untuk mencapai kepuasan masyarakat dengan indikator-indikator kualitas pelayanan prima oleh **Sinambela** (2008, 6) dalam Pasolong (2016, 133) yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Namun, berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang baik dilihat dari setiap indikator-indikator tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas

pelayanan dengan menerapkan aplikasi SIMPONI di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie masih memerlukan perbaikan dan peningkatan, serta evaluasi sistem data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori **Sinambela** (2008, 6) untuk mencapai kepuasan masyarakat dengan indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan menerapkan aplikasi SIMPONI oleh pihak rumah sakit demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik dilihat dari kepuasan masyarakat akan pelayanan tersebut. Pelayanan dibuat maupun ditingkatkan karena didasari oleh kebutuhan dan kondisi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dengan menggunakan teori ini, sekiranya dapat membantu menjawab masalah serta memandu peneliti dalam pengumpulan data penelitian demi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Menerapkan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie.

2.2.4. Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI)

A. Definisi Aplikasi SIMPONI

Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) merupakan suatu sistem yang dibangun dengan teknologi berbasis *mobile* yang bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan rumah sakit dan mengatasi antrian. Aplikasi ini dibuat berdasarkan keluhan yang sering terjadi seperti antrian rawat jalan dan

inap, sulitnya akses pasien kerumah sakit karena penyakitnya, dan sekarang maraknya Virus Corona, serta informasi mengenai tempat tidur dan ruangan yang tersedia, dan lain-lain.

Aplikasi SIMPONI menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran online rawat jalan dan inap, informasi mengenai dokter beserta jadwalnya, informasi mengenai fasilitas rumah sakit, ketersediaan tempat tidur dan ruangan, serta menyediakan informasi mengenai *medical check up*, *Home Care*, dan menyediakan cek kesehatan berdasarkan berat tubuh dan tinggi badan. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan melalui aplikasi SIMPONI dapat mengunduhnya di *Playstore* yang ada di *smartphone* kemudian mendaftar dan mengisi formulir yang sudah tertera pada aplikasi sesuai pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

B. Jenis Pelayanan Aplikasi SIMPONI

Aplikasi SIMPONI menyediakan berbagai produk, kemudian dijadikan fitur-fitur yang dapat diakses oleh pengguna sesuai kebutuhan pasien atau masyarakat, jenis-jenis pelayanan yang diberikan yaitu :

a. Pendaftaran Rawat Jalan

Pendaftaran rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan rawat inap di rumah sakit. Pendaftaran secara online ini dibagi menjadi pasien umum dan BPJS Kesehatan dengan berbagai pelayanan seperti Poli THT,

Poli Anak, Poli Mata, Poli Penyakit Dalam, Poli Gigi, Poli DM (Diabetes Melitus), Poli Saraf, Poli Bedah Umum, Poli Bedah Saraf, Poli MCU, Poli Kulit Kelamin, Poli Orthopedi, Poli Kebidanan dan Kandungan, Poli Rehab Medik, Poli Paru, Klinik Azalea, Fisioterapi, dan Psikologi. Untuk pasien yang akan mendapatkan pelayanan tersebut bisa mendaftar pada fitur ini dan mengikuti langkah-langkah yang sudah tertera.

b. MCU (*Medical Check Up*)

Pada fitur ini hanya memuat informasi mengenai MCU. MCU atau *Medical Check Up* merupakan program pemeriksaan kesehatan yang meliputi pemeriksaan fisik, pemeriksaan darah, serta pemeriksaan penunjang. Pemeriksaan kesehatan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kesehatan pasien dan mendeteksi dini bila terdapat gejala penyakit yang ditemukan.

c. Fasilitas Rumah Sakit

Pada fitur ini memuat informasi mengenai fasilitas apa saja yang disediakan oleh RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak. Fasilitas yang disediakan yaitu Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Radiologi, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Gizi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Bedah (Kamar Operasi), Ruang ICU, Instalasi Farmasi, Ruang Kebidanan, dan Ruang Perinatologi.

d. Informasi Rawat Inap

Pada fitur ini hanya berisikan informasi mengenai ketersediaan ruangan. RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak yang telah berkembang dan menambah ruang rawat inap kelas 1, 2, 3, dan VIP dengan total tempat tidur sebanyak 220 buah.

e. Ketersediaan BED – Ketersediaan Tempat Tidur

Pada fitur ini memuat informasi terkini mengenai ketersediaan tempat tidur berdasarkan ruangan dan instalasi yang masih tersedia.

f. Jadwal Operasi

Fitur ini memuat informasi terkini mengenai jadwal operasi serta informasi dokter yang menangani.

g. Jadwal Dokter

Pada fitur ini memuat informasi mengenai dokter beserta pembagian jam dan jadwal dinas di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak.

h. Code Stroke

Pada fitur ini berisikan informasi mengenai Stroke. RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak memiliki sistem pelayanan terpadu stroke akut yang timnya terdiri dari Spesialis Saraf/Neurologi dan staf bidang stroke yang bisa dihubungi melalui layanan Aplikasi SIMPONI, SMS, Whats up, dll yang memiliki target untuk memberikan terapi defenitif stroke di fase akut.

i. Cek Kesehatan

Fitur ini menyediakan layanan mengenai berat badan ideal, kelebihan berat badan, dan berat badan sehat yang dimana pasien memasukan informasi berat badan dan tinggi badan sesuai jenis kelamin. Perhitungan ini berdasarkan BMI (*Body Mass Index*).

j. Kunjungan Perpoliklinik

Pada fitur ini aplikasi memberikan informasi mengenai jumlah pasien yang dilihat dari periode-periode (per bulan dan per tahun) yang berkunjung perpoliklinik dan disajikan dengan mode tabel dan mode grafik.

2.2. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian yang relevan adalah penelitian yang sudah pernah dilakukan dan relevan dengan teori atau judul skripsi yang ditulis atau diteliti untuk mendukung teori yang digunakan. Berikut hasil penelitian relevan yang peneliti ambil :

1. Mita Ariyanti. 2018. “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.” Universitas Tanjungpura.

Pada penelitian ini peneliti mengangkat permasalahan tentang keberhasilan sistem pada kualitas pelayanan dalam pengambilan nomor antrian melalui sistem *online* (PRO) di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak?” dan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat keberhasilan dalam kualitas

pelayanan pembuatan paspor *online* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif untuk menggambarkan bagaimana proses pelayanan pembuatan paspor *online* khususnya pada pengambilan nomor antrian yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Hasil penelitian ini menunjukkan Kantor Imigrasi sudah memberikan informasi tentang adanya perubahan sistem pada pembuatan paspor melalui media cetak dan online, pelayanan sudah sangat baik diberlakukan sama untuk semua pemohon, menyediakan petugas khusus untuk memandu pemohon yang tidak paham cara mengoperasikan aplikasi PRO, akan tetapi pengetahuan masyarakat tentang aplikasi PRO masih bisa dibilang kurang sehingga perlu adanya lagi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terhadap aplikasi PRO agar tidak terjadinya kesalahpahaman antar petugas dan pemohon. Berdasarkan penelitian ini, dilihat dari persamaan dalam penulisan usulan penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan, dan pendekatan dan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif serta penggunaan Teori Kualitas Pelayanan Prima Menurut Sinambela : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Sedangkan perbedaan dalam penulisan usulan penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu pada objek

penelitian dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang ada di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak.

2. Weni Anjeli. 2018. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.” Universitas Tanjungpura.

Pada penelitian ini, identifikasi masalah yang dipaparkan yaitu belum tercapainya target indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran dan adanya permasalahan pada kondisi sarana dan prasarana. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dengan rumusan masalah “Mengapa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah kurang baik?”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dilihat dari : (1) dimensi kehandalan pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. (2) dimensi ketanggapan pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. (3) dimensi jaminan, ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan

ketepatan waktu Akta Kelahiran. (4) dimensi empati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan dan pelaksanaan pelayanan. (5) dimensi bukti fisik belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian ini, dilihat dari persamaan dalam penulisan usulan penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan, dan menggunakan jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Sedangkan perbedaan dalam penulisan usulan penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada objek penelitian, dan penggunaan Teori yang dalam penelitian ini menggunakan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati, dan Bukti Fisik.

2.3. Alur Pikir Penelitian

Alur pikir penelitian atau kerangka pikir adalah proses berpikir yang terkonsep tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor-faktor yang telah ditentukan atau diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting, kemudian untuk penyelesaiannya dicarikan solusi atas permasalahan tersebut (Sugiyono 2019, 379).

Dengan perkembangan teknologi informasi, Lembaga atau Organisasi Pemerintahan berlomba-lomba memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berupa pemberian pelayanan berbasis online dan atau elektronik dengan tujuan mempermudah jalannya proses pelayanan yang akan

diberikan. Teknologi meliputi seluruh proses transformasi yang terjadi dalam organisasi, menyangkut mesin-mesin yang digunakan, Pendidikan dan keahlian karyawan, serta prosedur kerja yang digunakan dalam pelaksanaan seluruh kegiatan (Lubis & Husaini, 1987).

Sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan publik di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak pada 16 Mei 2018 telah meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen yaitu “RSUD Pontianak Online” sebagai aplikasi dengan berbagai fitur pelayanan yang disajikan. Kemudian pihak rumah sakit mengembangkan aplikasi tersebut menjadi SIMPONI. Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) merupakan suatu sistem yang dibangun dengan teknologi berbasis mobile yang bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan rumah sakit, mengatasi antrian tepat, mudah, cepat, dan adil.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui indikator apa saja yang diberikan oleh RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) agar menghasilkan kepuasan pelayanan dari masyarakat atau pasien. Sebagai dasar dan pedoman analisis, penelitian ini menggunakan Teori **Sinambela** (2008, 6) dalam Pasolong (2016, 133) membuat beberapa kriteria kualitas pelayanan publik yang memuaskan masyarakat dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Alasan peneliti memilih teori tersebut karena dianggap paling sesuai untuk memandu

dalam pengumpulan data dan menganalisis kualitas pelayanan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie dengan Menerapkan Aplikasi SIMPONI.

Fenomena atau identifikasi permasalahan yang peneliti angkat pada penelitian ini yaitu : (1) masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi SIMPONI, dan beberapa masyarakat atau pasien masih sulit dan susah mengoperasionalkannya; (2) adanya pengulangan pemenuhan persyaratan yang telah dipenuhi pada aplikasi SIMPONI tapi harus dilakukan lagi secara manual; (3) masyarakat atau pasien dengan kondisi dan kemampuan yang tidak memenuhi kriteria untuk menggunakan aplikasi SIMPONI perlu diperhatikan; (4) Jumlah masyarakat atau pasien yang tidak ikut berperan menggunakan aplikasi SIMPONI terbilang tinggi; (5) masih ada diskriminasi bagi yang mendaftar rawat jalan antara yang menggunakan aplikasi SIMPONI dan manual; (6) kejelasan dan kepastian informasi mengenai aplikasi SIMPONI yang diberikan pihak yang bertanggung jawab tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat atau pasien. Penelitian dengan menggunakan teori **Sinambela** (2008, 6) sebagai tolak ukur untuk menganalisis dan menggambarkan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat membantu menjawab masalah penelitian yang diangkat dalam penelitian ini demi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Menerapkan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie.

Hasil atau keluaran dari penelitian ini yaitu keberlangsungan dari proses menerapkan aplikasi SIMPONI dapat tercapai sesuai tujuan dengan lebih terbuka, mudah dan cepat, serta tanpa diskriminasi agar banyak masyarakat atau pasien yang

ikut berperan aktif menggunakan aplikasi SIMPONI demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengatasi antrian khususnya pendaftar rawat jalan di rumah sakit.

Adapun untuk melengkapi alur pikir penelitian ini guna memperjelas dan mempermudah pembaca, peneliti akan menggunakan skema atau model untuk menggambarkan alur pikir penelitian ini sebagai berikut :

Kerangka Berpikir

Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Terpadu
Pelayanan Online (SIMPONI) di RSUD Sultan Syarif Moh.
Alkadrie Kota Pontianak



Identifikasi Masalah:

1. Masih ada masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi SIMPONI, dan beberapa masyarakat atau pasien masih sulit dan susah mengoperasionalkannya.
2. Dalam penerapan aplikasi SIMPONI, adanya pengulangan pemenuhan persyaratan yang telah dipenuhi pada aplikasi SIMPONI tapi harus dilakukan lagi secara manual.
3. Masyarakat atau pasien dengan kondisi dan kemampuan yang tidak memenuhi kriteria untuk menggunakan aplikasi SIMPONI perlu diperhatikan.
4. Jumlah masyarakat atau pasien yang tidak ikut berperan menggunakan aplikasi SIMPONI terbilang tinggi.
5. Masih ada diskriminasi bagi yang mendaftar rawat jalan antara yang menggunakan aplikasi SIMPONI dan manual.
6. Kejelasan dan kepastian informasi mengenai aplikasi SIMPONI yang diberikan pihak yang bertanggung jawab tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat atau pasien.



Untuk mencapai kepuasan masyarakat, indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima menurut **Sinambela** (2008, 6) dalam Pasolong (2016, 133) :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban



Keberlangsungan dari proses menerapkan aplikasi SIMPONI dapat tercapai sesuai tujuan dengan lebih terbuka, mudah dan cepat, serta tanpa diskriminasi demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengatasi antrian khususnya pendaftar rawat jalan di rumah sakit.

2.4. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan-pertanyaan penelitian dimaksudkan untuk lebih mengarahkan kegiatan penelitian yang diturunkan dari fokus penelitian. Pertanyaan penelitian tersebut merupakan arahan kegiatan penelitian. Pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pihak rumah sakit dalam memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat?
2. Bagaimana pihak rumah sakit mempertanggung jawabkan pelayanannya dalam penerapan aplikasi SIMPONI?
3. Bagaimana kondisi dan kemampuan masyarakat atau pasien yang menggunakan aplikasi SIMPONI?
4. Bagaimana peran pihak rumah sakit dalam meningkatkan peran masyarakat atau pasien dalam menggunakan aplikasi SIMPONI?
5. Bagaimana kesamaan hak antara pengguna aplikasi SIMPONI dan manual?
6. Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban antara rumah sakit dan masyarakat atau pasien dalam proses penerapan aplikasi SIMPONI?