

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan didefinisikan sebagai sebuah aktivitas individu, kelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kemudian, pelayanan bisa juga sebagai tindakan seseorang untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, sehingga pelayanan berhadapan langsung dengan pelanggan dan menempatkan pelanggan sebagai yang utama.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Setiap orang membutuhkan tindakan pelayanan, dari saat dilahirkan ke dunia saja seorang manusia sudah membutuhkan pelayanan serta bantuan dari orang lain. Hal ini membuktikan bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dihindari dari kehidupan manusia.

Pelayanan publik merupakan aktivitas maupun kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik sendiri merupakan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasar undang-undang yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 diatas berkaitan dengan isu penelitian yang dipilih, yang mana pelayanan dalam bidang kesehatan di puskesmas harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta segala sarana dan prasarana yang diperlukan pun harus disediakan dengan sebaik mungkin untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat.

Rasyid (dalam Hardiansyah 2018, 19) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan aturan yang ada. Pada hakekatnya pemerintah ada untuk melayani masyarakat dan juga untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitas untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian pelayanan publik menurut Rasyid diatas menjelaskan bahwa kegiatan pelayanan publik ada karena adanya kepentingan masyarakat dengan sebuah organisasi dengan maksud dan tujuan tertentu. Seperti pelayanan dalam bidang kesehatan yang ada di instansi kesehatan Puskesmas, yang mana pelayanan tersebut ditujukan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat serta bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya masing-masing.

Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiyansyah 2018, 15) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik maupun barang publik yang pada intinya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pada tingkat pusat, daerah, dan lingkup badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pernyataan yang diungkapkan oleh Ratminto dan Winarsih tersebut dipilih merujuk pada pelayanan kesehatan di puskesmas. Pelaksanaan pelayanan publik yang ada di puskesmas tidak hanya menjadi tanggungjawab seorang kepala puskesmas, tetapi juga pemimpin daerah dimana puskesmas itu didirikan. Banyak hal yang harus diperhatikan oleh pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan di puskesmas, seperti dari segi sumber daya manusia maupun dari segi fisik puskesmas itu sendiri guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa, barang dan administratif yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada oleh penyelenggara pelayanan publik dengan mengutamakan kepentingan dan hak masyarakat demi terlaksananya amanat pelayanan publik yang terkandung dalam Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945.

## 2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik mengatur tentang 10 prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Meliputi:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Prinsip pelayanan publik dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 berkaitan dengan isu penelitian yaitu tentang bagaimana pihak penyedia pelayanan publik seharusnya dapat memperhatikan berbagai hal yang menjadi landasan dalam pelaksanaan pelayanan publik baik itu dari segi sumber daya manusia yang ada, prosedur pelaksanaan, serta fasilitas yang memadai.

Dewasa ini, seringkali ditemukan pelaksanaan pelayanan publik yang jauh dari kata sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Bahkan ketidaksesuaian tersebut dilihat sebagai sesuatu yang normal dan wajar terjadi pada pelaksanaan pelayanan publik, hal tersebut tentu mengakibatkan citra birokrasi di masyarakat sangat buruk karena pelaksanaan pelayanan publik yang dirasakan sangat jauh dari apa yang diharapkan.

Ada banyak aspek yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan tata cara pelayanan publik yang ada didalam peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar serta menghasilkan hasil yang baik dan tentunya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

### **2.3 Standar Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20 menyebutkan bahwa:

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Adapun berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik menyebutkan komponen standar pelayanan, yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan dasar hukum;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan

#### 14. evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan publik dalam pelayanan di puskesmas berguna sebagai tolak ukur bagi instansi untuk melihat apakah pelaksanaan pelayanan nya sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau belum. Standar pelayanan juga dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur bagi masyarakat sebagai pihak yang dilayani untuk melihat bagaimana kualitas dari pelayanan yang diterima, sehingga jika terdapat ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan pelayanan yang diselenggarakan maka masyarakat dapat memberikan masukan dan saran bagi instansi tersebut agar dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

### **2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula, dimana adanya kejelasan prosedur dan sistem yang terarah serta mekanisme kontrol yang baik sehingga segala bentuk kesalahan yang terjadi dapat diketahui. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas memiliki beberapa pengertian yaitu (1) tingkat baik buruknya sesuatu; kadar dan (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu. Kualitas merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai dan melihat apakah suatu kegiatan sudah berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan apa yang diharapkan dan yang ditetapkan.

Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2017, 132) mengatakan bahwa kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3)

perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kesesuaian pengertian kualitas menurut Tjiptono dengan isu penelitian yaitu tentang bagaimana puskesmas mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya, menyediakan pelayanan yang memiliki kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan, kesesuaian antara apa yang telah ditetapkan dengan apa yang dikerjakan sehingga tidak terjadi kesalahan maupun kekeliruan dan dapat menghasilkan suatu hal yang baik.

Kualitas sebuah pelayanan dapat diketahui dari bagaimana respon dan serta pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani dalam menerima pelayanan, untuk mengetahui bagaimana kualitas dari sebuah pelayanan maka diperlukan sebuah indikator yang bisa digunakan untuk mengukur bagaimana kualitas suatu pelayanan yang telah diberikan.

Van Looy dan Jasfar (2005) mengemukakan bahwa suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi syarat apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, yang berarti dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model yang bersifat universal, masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai pelayanan di bidang jasa.

3. Setiap dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Teori dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan syarat model dimensi kualitas jasa yang ideal seperti yang dikemukakan oleh Van Looy dan Jasfar. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya penelitian terdahulu yang menggunakan teori dimensi penelitian yang sama namun dengan lokus dan bidang pelayanan yang berbeda-beda pada setiap penelitiannya. Sehingga peneliti memilih menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak.

Zeithaml dkk. dalam Hardiansyah (2018, 63) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah:

1. *Tangible* (berwujud)

Dapat dilihat sebagai ketampakan fisik yang digunakan sebuah organisasi dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti bangunan gedung, dan peralatan kantor. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan akan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Adapun indikator pada dimensi *tangible* ini adalah:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur ketika melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Salah satu indikator dalam dimensi *tangibel* atau bentuk fisik yang berkaitan dengan isu penelitian adalah kedisiplinan dari petugas ketika melakukan pelayanan. Bentuk kedisiplinan seorang petugas dapat dilihat dari ketepatan waktu saat bekerja, apakah ia datang tepat waktu ataupun datang terlambat. Selain itu juga tentang bagaimana sulitnya menemui petugas jaga di puskesmas saat malam hari terkhususnya bagi para pasien yang di rawat inap.

## 2. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu. Dimensi berkaitan dengan janji dalam menyelesaikan sesuatu seperti apa yang diinginkan, penanganan keluhan dari konsumen, dan kinerja pegawai yang tepat. Adapun yang menjadi indikator dalam dimensi *reliability* ini adalah:

- a. Kecermatan petugas saat melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan para petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keterkaitan dimensi *reliability* dengan topik penelitian ini yaitu adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang SOP (Standar Operasional Pelayanan) terkhususnya pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Menjalin. Hal ini peneliti temukan ketika melakukan wawancara kepada beberapa pasien rawat inap, serta didukung dengan hasil yang peneliti dapatkan ketika melakukan observasi yang mana peneliti tidak melihat adanya gambar maupun keterangan alur pelayanan pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Menjalin.

### 3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Merupakan kesediaan dan kesadaran para penyelenggara pelayanan publik untuk merespon pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian layanan dengan cepat, dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan kepada konsumen serta petugas selalu melayani permintaan konsumen. Adapun yang menjadi indikator pada dimensi *responsiviness* adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

- b. Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Petugas merespon semua keluhan pelanggan

Fenomena yang peneliti temukan di Puskesmas Kecamatan Menjalin berkaitan dengan salah satu indikator pada dimensi *responsiviness* ini yaitu adanya pegawai puskesmas yang datang terlambat saat jam kerja, sehingga mengakibatkan masyarakat yang memiliki kepentingan harus menunggu hingga pegawai tersebut tiba di tempat.

#### 4. *Assurance* (jaminan)

Merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, dan kepastian besarnya biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan publik. Dimensi ini berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Adapun yang menjadi indikator pada dimensi *assurance* adalah:

- a. Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberi jaminan tepat biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberi jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Keterkaitan dimensi *assurance* dalam penelitian ini terletak pada bagaimana Puskesmas Menjalin dalam memberikan pelayanan apakah

sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan. Hal ini dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan, pegawai terkadang masih lambat dan tidak tepat waktu ketika memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan sebelumnya.

#### 5. *Emphaty* (empati)

Merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, seperti bersikap ramah dan mampu memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggan. Apabila aparaturnya menampilkan kesan yang bersahabat dan perlakuan yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut tentunya akan menjadi sesuatu yang sangat berharga dan sangat membekas bagi masyarakat, kesan yang mungkin sepele ini namun sangat berarti dalam membentuk citra birokrasi yang responsif dan ramah. Adapun yang menjadi indikator pada dimensi *emphaty* adalah:

- a. Mengutamakan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
- c. Petugas melayani dengan sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Keterkaitan dimensi *emphaty* terhadap penelitian ini peneliti temukan ketika melakukan penelitian di lapangan, yang mana peneliti melihat bahwa masih ada petugas puskesmas yang kurang ramah dan

tidak menerapkan senyum sapa dan salam kepada masyarakat yang memiliki kepentingan di Puskesmas Menjalin.

## **2.5 Penelitian yang Relevan**

### **1. Skripsi Rosdiana (2017)**

Penelitian yang dilakukan oleh Rosdiana yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa fenomena yang ada dilapangan yaitu fasilitas fisik puskesmas yang belum memadai, kurangnya kehandalan petugas dalam melaksanakan pelayanan, kurangnya kedisiplinan dari pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kurangnya pengetahuan dan keramahan dari pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan observasi.

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu mendapati bahwa kualitas pelayanan kesehatan di kota serang adalah 59,39% yang berada dibawah angka 65% yang menandakan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Perbedaan peneliti dan penelitian Rosdiana yaitu terletak pada metode penelitian, Rosdiana menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode deksriptif kualitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian Rosdiana yaitu terletak pada teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

## 2. Skripsi Budiarto (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Budiarto yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa fenomena yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Enrekang yaitu daya tampung puskesmas yang minim, lambatnya petugas menanggapi keluhan pasien, dan kurangnya sumber daya manusia di Puskesmas Enrekang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Enrekang sudah baik, hal tersebut dilihat dari penilaian yang diberikan oleh masyarakat yang nilainya berada di atas 60%.

Adapun terdapat perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian terdahulu. Perbedaan tersebut terletak jenis penelitian, Budiarto menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan persamaan penelitian penulis dan penelitian Budiarto yaitu terletak pada teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

## 3. Jurnal Andy Frans Leo Silalahi, Syafruddin Ritonga Dan Beby Masitho Batubara

Penelitian yang dilakukan oleh Andy Frans Leo Silalahi, Syarifuddin Ritonga dan Beby Masitho Batubara yang mana berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu”. Latar belakang penelitian ini adalah yang mana di benak masyarakat, kualitas pelayanan dalam Izin

Mendirikan Bangunan kurang serta prosesnya yang terkesan rumit dan kurang optimal. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah baik, meskipun prosesnya masih sering mengalami beberapa kendala.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian dan jenis penelitian, penelitian terdahulu meneliti di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sedangkan peneliti meneliti di pusat kesehatan masyarakat dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada teori yang digunakan, yaitu teori dimensi kualitas pelayanan.

## **2.6 Alur Pikir Penelitian**

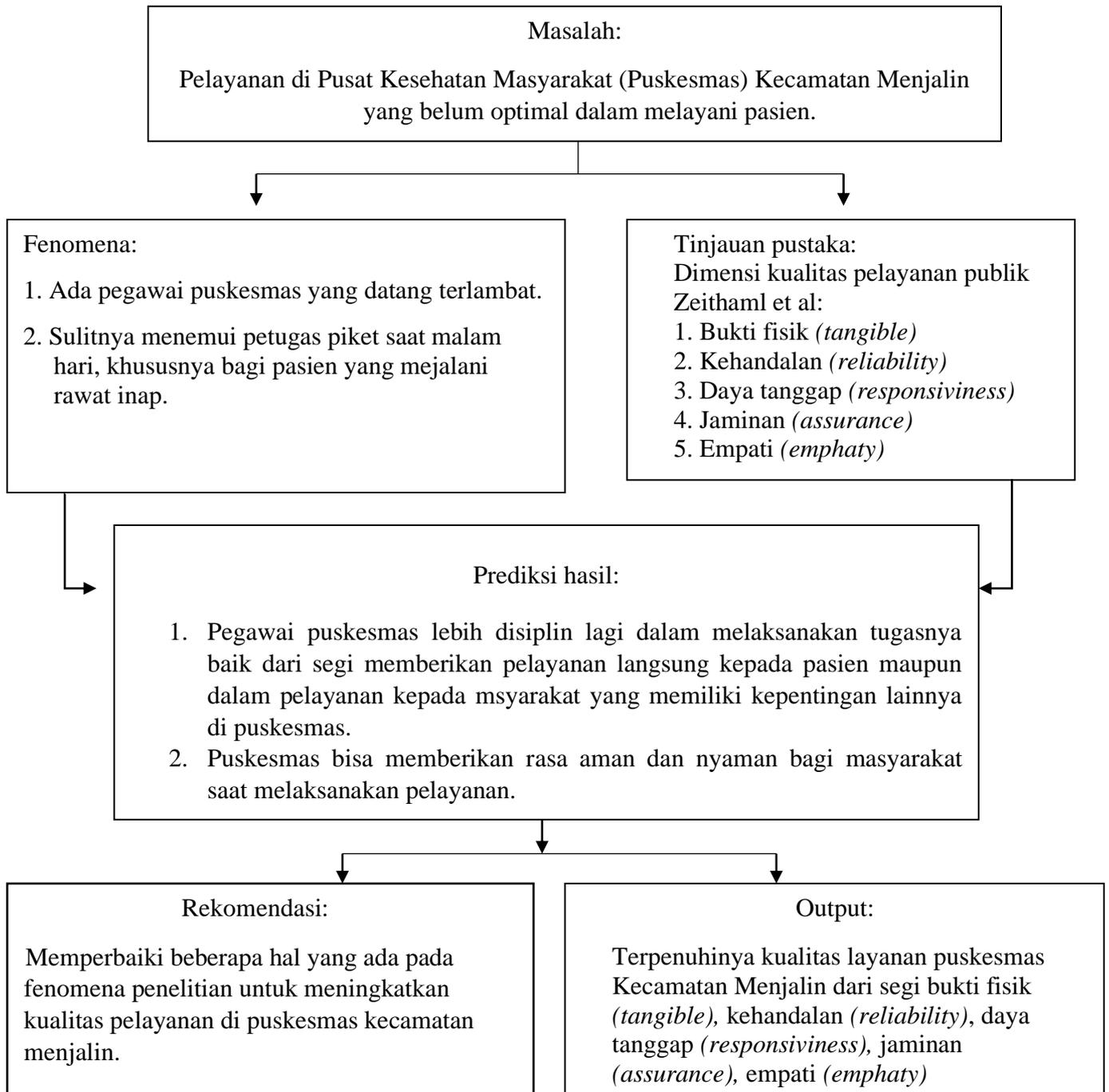
Keberhasilan dalam terselenggaranya pelayanan publik dapat terlihat dari bagaimana kegiatan pelayanan publik tersebut berjalan serta bagaimana respon dari masyarakat sendiri sebagai pihak yang dilayani terhadap kualitas pelayanan publik yang dirasakan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di puskesmas kecamatan menjalin masih ditemukan berbagai permasalahan seperti petugas puskesmas yang tidak disiplin, tidak adanya kepastian waktu yang diberikan kepada pasien, serta petugas piket malam yang sulit ditemui.

Berdasarkan fenomena yang ada tersebut, maka penulis akan meneliti dengan menganalisis 5 dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan

Menjalin, maka penulis menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selanjutnya alur pikir penelitian akan ditampilkan pada halaman selanjutnya.

**Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian**

**“Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)  
Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak”**



Sumber: Peneliti, 2022

## 2.7 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin berdasarkan aspek fisik (*tangible*)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*)?
4. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin berdasarkan aspek empati (*emphaty*)?