

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pemerintahan

Pemerintahan adalah kegiatan pemerintah sehingga apapun yang dilakukan oleh pemerintah, itulah pemerintahan. (Taliziduhu Ndraha, 2005). Berdasarkan pengertian tersebut pemerintahan sebagai segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini mengartikan bahwa setiap tindakan, kebijakan, atau intervensi yang dilakukan oleh pemerintah dapat dianggap sebagai bagian dari konsep pemerintahan. Dengan kata lain, ruang lingkup pemerintahan sangat luas dan mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk mengelola negara dan memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

Pemerintahan adalah segala yang berkaitan dengan struktur dan fungsi pemerintah itu sendiri. Hal ini mencakup proses yang bertujuan untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan serta kepentingan manusia, badan, atau organisasi dengan tujuan memastikan pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan individu maupun masyarakat secara keseluruhan. (Ndraha, 2005).

Berdasarkan pengertian diatas, pemerintahan tidak hanya merujuk pada aktivitas konkret yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga mencakup struktur dan fungsi dari entitas pemerintah itu sendiri. Hal ini dapat diartikan bahwa pemerintahan tidak hanya tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah diatur, diorganisir, dan beroperasi. Selain itu, tujuan utama dari

pemerintahan adalah untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan serta kepentingan manusia, badan, atau organisasi. Ini menunjukkan bahwa pemerintahan bukan hanya tentang menjalankan kekuasaan atau membuat kebijakan, tetapi juga tentang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjaga kepentingan mereka. Pemerintahan bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan kepentingan individu maupun masyarakat secara keseluruhan terpenuhi dan dilindungi.

Pemerintahan menurut Syafiie (2003:22) adalah urusan yang berkaitan dengan struktur dan esensi dari pemerintahan itu sendiri. Pemerintah adalah badan yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sipil kepada semua individu yang terlibat dalam interaksi pemerintahan.

Berdasarkan definisi diatas, pemerintahan meliputi tidak hanya struktur dan esensi dari pemerintah itu sendiri, tetapi juga tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan layanan sipil kepada semua individu yang berinteraksi dengan pemerintah.

Pemerintah merupakan serangkaian kegiatan terstruktur yang berasal dari wewenang dan kemerdekaan, didasarkan pada prinsip Negara, warga negara atau penduduk, serta wilayah suatu negara. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai cita-cita negara sesuai dengan prinsip dasar yang menjadi landasan negara tersebut.

Menurut Miriam Budiarjo (2008):

“Pemerintah adalah rangkaian kegiatan terstruktur yang berasal dari kedaulatan dan kemerdekaan, dengan landasan pada prinsip-prinsip negara, rakyat atau penduduk, dan wilayah suatu negara. Tujuannya adalah untuk mencapai

pembentukan negara sesuai dengan prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan negara tersebut”.

Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintah berperan sebagai serangkaian kegiatan terstruktur yang bersumber dari kedaulatan dan kemerdekaan suatu negara. Hal ini menekankan bahwa pemerintah berakar pada otoritas yang berasal dari kedaulatan negara dan kemerdekaan untuk mengatur urusan dalam wilayahnya. Pemerintah berlandaskan pada prinsip-prinsip negara, rakyat atau penduduk, dan wilayah suatu negara. Artinya, pemerintah beroperasi dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar yang mengatur hubungan antara negara, rakyat, dan wilayahnya.

Menurut C.F. Strong dalam Pamudji (1992:23), pemerintahan adalah struktur di mana diberikan hak untuk menjalankan kekuasaan tertinggi atau kedaulatan. Pemerintah sendiri merupakan otoritas yang memerintah sebuah negara atau entitas tertinggi yang mengatur suatu negara. Berdasarkan pemaparan tersebut, pemerintahan adalah struktur di mana diberikan hak untuk menjalankan kekuasaan tertinggi atau kedaulatan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintahan adalah wadah atau kerangka kerja di mana kekuasaan tertinggi dalam suatu negara diberikan dan dijalankan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2004:35), pemerintah atau “*government*” merupakan institusi atau entitas yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan negara, negara bagian, kota, dan sejenisnya. Sementara itu, pemerintahan atau “*governance*” merujuk pada tindakan atau aktivitas dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintah (“*government*”) merujuk pada struktur formal yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan, sementara pemerintahan (“*governance*”)

menyoroti cara dan aktivitas dalam menjalankan pemerintahan tersebut. Perbedaan ini membantu memahami tidak hanya struktur formal pemerintah, tetapi juga dinamika dan proses dalam pelaksanaan pemerintahan secara lebih luas.

Menurut Napitupulu (2012:9), pemerintah merujuk pada lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kekuasaan pemerintahan. Sementara itu, pemerintahan mengacu pada proses atau rangkaian kegiatan yang terjadi atau perubahan yang terjadi dalam pengaturan kekuasaan suatu negara yang dilakukan oleh pemerintah. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka pemerintah mengacu pada struktur atau entitas yang secara formal bertanggung jawab atas pelaksanaan kekuasaan pemerintahan, biasanya dalam bentuk lembaga atau organisasi. Sementara itu, “pemerintahan” mengacu pada proses atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam pengaturan kekuasaan suatu negara, yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan kata lain, “pemerintah” lebih menekankan pada aspek institusional dan organisasional, sedangkan “pemerintahan” lebih fokus pada proses dan dinamika dalam pengelolaan kekuasaan negara.

Penjelasan serupa mengenai pemerintahan juga dijelaskan oleh (Ramlan Surbakti,1992):

“Dari perspektif dinamika pemerintahan, itu mencakup semua usaha atau aktivitas yang terorganisir, berasal dari kedaulatan negara, dan didasarkan pada prinsip-prinsip dasar negara yang berkaitan dengan rakyat dan wilayah negara, dengan tujuan mencapai tujuan negara. Pemerintahan melibatkan segala kegiatan yang terkait dengan tugas dan kewenangan negara (fungsi negara).”

Berdasarkan pemaparan tersebut, pemerintahan tidak hanya merupakan entitas statis, tetapi juga sebuah proses dinamis yang melibatkan berbagai kegiatan yang

terorganisir, yang diarahkan untuk mencapai tujuan negara dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar negara serta memenuhi tugas dan kewenangan negara.

Sedangkan menurut (Muchlis Hamdi, 2006) bahwa:

“Pemerintahan adalah fenomena yang kompleks dan telah ada sepanjang sejarah manusia. Artinya, pemerintahan menjadi signifikan ketika mampu memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan banyak orang. Dalam kondisi ini, pemerintahan harus berkembang sebagai metode pengelolaan kehidupan bersama yang memberikan manfaat dan dapat diterima oleh semua orang melalui distribusi nilai yang adil dan merata.”

Berdasarkan pemaparan tersebut, pentingnya pemerintahan sebagai alat untuk mencapai kemaslahatan umum, yang harus dikelola dengan baik dan adil untuk kepentingan semua orang.

Kusnardi dan Harmaily Ibrahim (1988) menjelaskan Pemerintahan dalam arti luas merujuk pada segala tindakan yang dilakukan oleh negara untuk mengatur kesejahteraan rakyat dan kepentingan negara. Definisi ini tidak terbatas pada tugas eksekutif semata, tetapi juga mencakup tugas-tugas lain seperti legislatif dan yudikatif. Oleh karena itu, sistem pemerintahan melibatkan pembagian kekuasaan dan hubungan antara lembaga-lembaga negara yang menjalankan kekuasaan negara, dengan fokus pada kepentingan rakyat. Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintahan dalam arti luas mencakup seluruh aktivitas negara yang bertujuan untuk mengatur dan memperhatikan kepentingan rakyat dan negara, dengan melibatkan fungsi-fungsi eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam sistem pemerintahan yang mengedepankan prinsip keadilan dan kepentingan umum.

Rasyid (2007) menyimpulkan bahwa pemerintahan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh negara untuk memberikan pelayanan dan perlindungan kepada semua

warga masyarakat, mengatur, menggerakkan semua sumber daya yang diperlukan, serta membangun hubungan baik di dalam negeri maupun dengan negara lain. Pada tingkat lokal, ini termasuk dalam memperkuat hubungan dengan pemerintah pusat dan pemerintahan daerah lainnya.

Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintahan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh negara untuk melayani dan melindungi semua warga masyarakat. Ini mencakup pengaturan dan pengelolaan semua sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Selain itu, pemerintahan juga bertujuan untuk membangun hubungan yang baik, baik di dalam negeri dengan berbagai entitas pemerintahan di tingkat lokal dan nasional, maupun dengan negara lain dalam konteks hubungan internasional.

Erliana Hasan (2005:61) dalam bukunya “Komunikasi Pemerintahan” menjelaskan pengertian pemerintahan sebagai berikut:

“Pemerintahan dalam arti sempit dapat dipandang sebagai aktivitas memerintah yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif saja) dan jajarannya guna mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti luas dapat pula dipandang sebagai aktivitas pemerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, yudikatif, dan eksekutif dalam mencapai tujuan Negara”.

Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintahan dalam arti luas mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh lembaga-lembaga negara untuk mencapai tujuan negara, sementara pemerintahan dalam arti sempit lebih terfokus pada peran eksekutif dalam pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan administrasi pemerintahan.

Menurut Yusri Munaf (2016:47), dalam paradigma lama, pemerintahan diarahkan pada kontrol atas kekuasaan dengan fokus pada negara sebagai objek

materialnya. Namun, dalam paradigma yang lebih baru, pemerintahan dilihat sebagai proses yang mengatur dan mengelola kehidupan masyarakat, dengan masyarakat sebagai objek materialnya, dalam kerangka suatu pemerintahan atau negara.

Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintahan dalam paradigma lama dianggap sebagai kontrol atas kekuasaan yang berfokus pada negara sebagai objek material utama. Artinya, pemerintahan dalam konteks ini lebih menekankan pada dominasi dan kontrol terhadap kekuasaan oleh negara.

Berbicara mengenai pemerintahan, tidak terlepas dari pemerintahan sebagai sebuah ilmu. Ilmu pemerintahan merupakan disiplin ilmu yang mempelajari berbagai aspek terkait pemerintahan, baik dari segi teori maupun praktik. Ilmu pemerintahan mencakup berbagai bidang pengetahuan, termasuk studi tentang struktur, fungsi, dan proses pemerintahan, analisis kebijakan publik, dinamika politik, hubungan antara negara dan masyarakat, serta berbagai teori dan konsep yang berkaitan dengan sistem-sistem pemerintahan.

Ilmu Pemerintahan adalah disiplin ilmu yang bersifat ilmiah karena didasarkan pada metodologi atau filsafat ilmu tertentu, dan memiliki tujuan atau manfaat yang jelas, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Karniawati, N. (2015)

“Ilmu Pemerintahan merupakan multiaspek dan multidisiplin. Tidak dapat berdiri sendiri dan memerlukan ilmu lain. Kajian Ilmu Pemerintahan secara epistemologi, bekerja sama dengan ilmu-ilmu lain dalam metodologinya. Secara aksiologi, Ilmu Pemerintahan mempunyai guna/manfaat dalam mengurus kepentingan publik. Kepentingan publik yang dimaksud seperti dalam hal aturan, fasilitas, dan pelayanan”.

Pengertian diatas menggambarkan kompleksitas dan keterkaitan Ilmu Pemerintahan dengan berbagai disiplin ilmu lainnya, serta tujuannya dalam mengelola kepentingan publik untuk kesejahteraan masyarakat secara umum.

Bastian Indra (2006:10) menyatakan bahwa Ilmu Pemerintahan adalah bidang studi yang mempelajari cara-cara pelaksanaan pengelolaan administratif (eksekutif), pembentukan peraturan (legislatif), kepemimpinan, dan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta antara pemerintah dan masyarakatnya, dalam berbagai situasi pemerintahan, dengan cara yang tepat dan efektif.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat diartikan bahwa Pemerintahan sebagai bidang studi yang memfokuskan pada berbagai aspek pelaksanaan pengelolaan administratif, pembentukan kebijakan (legislatif), peran kepemimpinan, serta koordinasi antara berbagai entitas pemerintahan dan masyarakat dalam berbagai konteks pemerintahan. Penekanannya adalah pada pemahaman tentang bagaimana proses-proses tersebut dilakukan secara tepat dan efektif untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintahan. Dengan kata lain, studi pemerintahan tidak hanya memeriksa struktur dan proses formal, tetapi juga bagaimana mereka diterapkan dan dijalankan dalam praktik.

Dalam pandangan Ilmu Pemerintahan, (Syafiie, 2001) menyatakan bahwa pemerintahan merupakan bidang studi yang memfokuskan pada cara pelaksanaan manajemen administratif (Eksekutif), pembentukan kebijakan (Legislatif), aspek kepemimpinan, dan koordinasi antara pemerintah (baik di tingkat pusat dan daerah)

serta antara pemerintah dengan masyarakatnya, dalam berbagai konteks dan situasi pemerintahan, dengan standar yang tepat dan efektif.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pentingnya mempelajari berbagai aspek pemerintahan, baik dari segi manajemen, kebijakan, kepemimpinan, maupun koordinasi, dalam berbagai konteks dan situasi pemerintahan, dengan standar yang sesuai dan efektif.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2011), Ilmu Pemerintahan dapat dijelaskan sebagai bidang studi yang mempelajari cara-cara memenuhi dan melindungi kebutuhan serta permintaan setiap individu terhadap layanan publik dan sipil dalam konteks hubungan pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat tersedia dan dapat diterima oleh individu yang membutuhkannya pada saat diperlukan.

Berdasarkan pendapat diatas, Ilmu Pemerintahan adalah disiplin yang memusatkan perhatiannya pada cara-cara untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan serta permintaan setiap individu terhadap layanan publik dan sipil dalam kerangka hubungan dengan pemerintah. Fokus utamanya adalah untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut tersedia dan dapat diterima oleh individu pada saat dibutuhkan.

Adapun menurut Yusri Munaf (2016:48), Ilmu Pemerintahan merupakan bidang studi yang memfokuskan pada analisis proses politik dan alokasi kekuasaan serta nilai-nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat, terutama dalam konteks penyelenggaraan negara.

Berdasarkan pemaparan tersebut, Ilmu Pemerintahan merupakan suatu disiplin ilmu yang meneliti dan menganalisis berbagai proses politik yang terjadi dalam suatu masyarakat, termasuk bagaimana kekuasaan didistribusikan dan diatur, serta nilai-nilai yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan politik. Fokus utamanya adalah pada pemahaman tentang bagaimana negara diatur dan dijalankan, serta bagaimana interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan negara. Dengan kata lain, Ilmu Pemerintahan mencoba untuk memahami dinamika politik dan kekuasaan dalam rangka memahami penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Menurut H.A. Brasz dalam Syafie (2005:21), Ilmu Pemerintahan adalah disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana struktur pemerintahan umum bekerja, termasuk proses masuk dan keluar dari struktur tersebut. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ilmu Pemerintahan merupakan bidang studi yang berfokus pada pemahaman tentang cara kerja dari struktur pemerintahan secara umum. Hal ini mencakup analisis terhadap bagaimana elemen dalam struktur pemerintahan berinteraksi dan berfungsi, serta proses yang terjadi ketika individu atau entitas masuk dan keluar dari struktur pemerintahan. Dengan kata lain, Ilmu Pemerintahan bertujuan untuk memahami mekanisme operasional dari pemerintahan, termasuk bagaimana suatu keputusan dibuat, kebijakan diimplementasikan dan interaksi antara berbagai aktor di dalamnya.

2.1.2 E-Government

Menurut Janet Caldow (2001), *e-Government* tidaklah merupakan perubahan mendasar yang terjadi secara cepat dalam pemerintahan dan pemerintahan, juga bukan langkah awal menuju era industrialisasi. Implementasi *e-Government* tidak secara langsung menyebabkan perubahan mendasar yang terjadi dengan cepat dalam struktur dan fungsi pemerintahan. Selain itu, *e-Government* juga tidak menjadi tahap awal dalam perjalanan menuju era industrialisasi. Ini menunjukkan bahwa meskipun *e-Government* membawa inovasi dalam cara pemerintahan beroperasi, perubahan tersebut tidak serta-merta menggantikan struktur dan paradigma pemerintahan secara keseluruhan atau membawa negara ke tahap baru dalam perkembangan ekonomi.

E-Government adalah singkatan dari “*electronic*” dan “*Government*”. Istilah ini juga dikenal dengan nama lain seperti *e-Gov*, *Digital Government*, atau *Transformasional Government*. Heeks dalam Hasibuan (2002) mendefinisikan *e-Government* sebagai praktek pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, *e-Government* adalah praktik di mana pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk menyajikan layanan kepada masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pemerintah menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik yang mereka sediakan kepada warga negara.

Miller (2009:12) mengartikan bahwa “*e-Government is an entity within a community, political entity, or organization with the power to establish and enforce rules, laws, and regulations.*” Pendapat tersebut mengindikasikan bahwa *e-*

Government adalah sebuah entitas yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menegakkan aturan, hukum, dan regulasi di dalam suatu komunitas, entitas politik, atau organisasi. Ini menekankan peran penting *e-Government* dalam pengaturan dan penerapan kebijakan serta peraturan yang berlaku dalam lingkup tersebut.

Pengertian lain disebutkan oleh Holmes (2001:2) bahwa “*e-Government, or electronic government, as the utilization of information technology, particularly the internet, to provide public services in a significantly more convenient, customer-centric, cost-efficient, and overall improved manner.*” Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa *e-Government*, atau pemerintahan elektronik, menggunakan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menyediakan layanan publik dengan cara yang lebih nyaman, berorientasi pada pelanggan, efisien biaya, dan secara keseluruhan lebih baik. Ini menunjukkan bahwa *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Sedangkan menurut Nurmandi, A. dkk (2020) mengemukakan bahwa :

“*e-Government* adalah kecenderungan gabungan pemerintah di semua tingkatan, terutama melalui lengan operasional mereka, administrasi, dan secara sukarela melalui akses warga ke urusan publik, yang bertujuan untuk mempromosikan administrasi yang lebih baik dan lebih efisien, Hubungan antar-administrasi dan administrasi-perusahaan yang lebih efektif serta pelayanan yang memberdayakan pengguna dan akses warga yang lebih transparan ke pengambilan keputusan politik.”

e-Government melibatkan upaya gabungan dari pemerintah di semua tingkat, khususnya melalui operasional pemerintah, administrasi, dan memberikan akses kepada warga untuk urusan publik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi, hubungan antar-administrasi dan administrasi-perusahaan yang lebih

efektif, serta memberdayakan pengguna dengan layanan yang lebih baik. Selain itu, *e-Government* juga bertujuan untuk memberikan akses yang lebih transparan kepada warga dalam proses pengambilan keputusan politik dan pemerintahan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas merujuk pada tingkat baik atau buruknya suatu hal, mencakup aspek seperti kadar, derajat, atau mutu. Sejalan dengan definisi ini, menurut Crosby, dikutip oleh Nasution (2001:16), mendefinisikan kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan yang ditetapkan atau standar yang telah ditentukan.

Definisi tersebut menegaskan bahwa kualitas memiliki standar atau parameter tertentu yang dijadikan pedoman untuk menilai sebuah produk atau jasa. Kualitas suatu produk dinilai berdasarkan kesesuaian dengan tolak ukur tersebut. Suatu produk dianggap berkualitas jika memenuhi atau mencapai standar tersebut, sebaliknya, jika tidak memenuhi, produk tersebut dinilai kurang atau tidak berkualitas.

Konsep kualitas terus berkembang dalam maknanya. Kualitas dipahami sebagai faktor kunci yang mendorong orang untuk membandingkan layanan. Faktor utama yang menentukan performa suatu perusahaan adalah kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong (2006:225) mengemukakan bahwa “*the ability of a product to perform its functions*”, yang berarti bahwa produk tersebut dapat memenuhi kinerja yang diharapkan sesuai dengan tujuannya. Kualitas yang unggul akan meningkatkan kepercayaan konsumen, sehingga berkontribusi terhadap kepuasan mereka.

Dapat diketahui dari definisi tersebut bahwa kualitas adalah salah satu faktor kunci untuk unggul dalam persaingan pasar. Dengan menyediakan produk yang berkualitas, Perusahaan telah meletakkan dasar penting untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Konsep mengenai kualitas juga dikemukakan oleh Gaspersz (2014:4) bahwa “Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari konvensional sampai yang lebih strategis”. Berdasarkan konsep kualitas yang dikemukakan oleh Gaspersz dapat diketahui bahwa kualitas bukanlah sebuah konsep yang statis atau seragam, melainkan sebuah konsep yang dapat dipahami dan diimplementasikan dengan cara yang berbeda tergantung pada tujuan dan lingkup aplikasi yang diinginkan.

Sedangkan menurut Triguno (1997:76) mengartikan bahwa kualitas merupakan:

“Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.”

Berdasarkan pendapat Triguno tersebut, kualitas melibatkan pencapaian standar yang menyeluruh pada berbagai aspek sumber daya manusia, cara kerja dan hasil produk, dengan tujuan akhir memberikan kepuasan kepada semua pihak yang dilayani, baik internal maupun eksternal dengan pemenuhan optimal terhadap kebutuhan dan tuntutan yang ada.

Lewis dan Booms juga mengemukakan pendapat mengenai definisi kualitas dalam Riyanto (2018:118) bahwa:

“Kualitas juga diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maksudnya bahwa

kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan”.

Berdasarkan definisi tersebut, maka kualitas adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dari kualitas, dimana kualitas dianggap lebih tinggi jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterima sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan.

Menurut Tjiptono, yang menerjemahkan pandangan Goetsch dan Davis (2005:101), “Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau melampaui ekspektasi”.

Definisi Kualitas menurut Tjiptono yang mengacu pada Goetsch dan Davis menekankan bahwa kualitas adalah konsep yang komprehensif dan dinamis. Hal ini mencakup aspek-aspek produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan yang berinteraksi untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi. Sehingga, perusahaan yang ingin unggul harus terus menyesuaikan dan memperbaiki berbagai elemen ini untuk menciptakan nilai bagi pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah persepsi yang terbentuk dari membandingkan harapan dengan kinerja nyata yang diterima, terkait dengan tingkat keunggulan, tingkat, atau keterampilan.

Pelayanan yang baik adalah suatu usaha dari penyedia layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Jika layanan yang diberikan memenuhi harapan penerima, maka

layanan tersebut dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan penerima, maka kualitas layanan tersebut dianggap buruk.

Pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain terhadap barang dan jasa. Kata "pelayanan" sering kali diikuti oleh kata "publik," yang berarti umum, khalayak ramai, atau kepentingan masyarakat luas. Hal ini karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat, yaitu penduduk Indonesia secara keseluruhan. Dengan demikian, pelayanan bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menerangkan bahwa:

“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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan pengertian tersebut, Pelayanan publik adalah rangkaian tindakan yang diatur oleh hukum untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa, dan layanan administratif, yang diberikan secara adil dan menyeluruh oleh lembaga yang berwenang. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memastikan bahwa semua warga negara dan penduduk memiliki akses yang memadai dan sesuai dengan aturan terhadap layanan yang penting untuk kesejahteraan mereka.

Adapun pengertian pelayanan menurut (Saefullah, 1999:5) adalah :

“Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.”

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan yang menyeluruh kepada semua warga negara dan penduduk sah, dan harus dilakukan dengan standar tinggi dalam hal kualitas dan profesionalisme.

Pandangan serupa mengenai pelayanan publik juga dikemukakan oleh Sadu Wasistiono (2001:51) “Pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan jasa kepada masyarakat bisa diselenggarakan oleh berbagai pihak, baik itu pemerintah maupun pihak swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dan bisa diberikan dengan atau tanpa biaya.

Pelayanan tidak selalu melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat saja, melainkan hubungan antara instansi swasta dan masyarakat umum juga termasuk dalam pelayanan. Harbani Pasolong menyatakan bahwa “Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.” (Pasolong, 2008:198). Berdasarkan pengertian tersebut, tujuan utama dari aktivitas pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan atau diungkapkan oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Lukman (2006:6) bahwa “Pelayanan merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Berdasarkan pengertian tersebut, maka pelayanan adalah

rangkaian tindakan yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin, dengan tujuan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Ratih Hurriyati mengemukakan pengertian pelayanan yaitu;

“Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.” (Hurriyati, 2005:28)

Berdasarkan definisi tersebut, pelayanan merupakan suatu kegiatan ekonomi yang menghasilkan manfaat yang bukan berupa barang fisik, dihasilkan dan dinikmati secara langsung pada waktu yang sama, memberikan tambahan nilai dan pada dasarnya bersifat tidak berwujud bagi konsumen awal.

Sedangkan menurut Sinambela (2006:4) pelayanan publik adalah “Pemecahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.” Berdasarkan definisi tersebut, maka pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atau lembaga negara untuk menangani dan memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan yang dimiliki oleh masyarakat.

Secara umum, pelayanan adalah aktivitas yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada pelanggan, yang bersifat tidak bisa dimiliki. Penjelasan ini sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diuraikan oleh Norman (1991:14) diantaranya:

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Norman, 1991:14)

Berdasarkan definisi pelayanan yang telah dijelaskan, terlihat bahwa layanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah melibatkan semua pegawai negeri. Dengan meningkatnya kesadaran tentang peran sebagai warga negara dan tanggung jawab sosial, layanan ini telah menjadi hak yang dianggap penting oleh masyarakat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan dimaknai sebagai tindakan penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga dengan tujuan memenuhi kepentingan masyarakat, yang dapat berupa barang, jasa, ide, atau gagasan, dengan fokus utama pada kepuasan penerima layanan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran atau tingkat keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan serta kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2005:60) mengutip Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya mengenai subjek, mengatakan bahwa “kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama: rasa hormat yang diberikan kepada penyedia dan kesan orang lain terhadap penyedia.”

Berdasarkan pengertian tersebut, maka untuk meningkatkan kualitas layanan, penyedia harus fokus pada membangun hubungan yang baik dengan pelanggan yang ada, serta menjaga dan memperbaiki citra mereka di mata masyarakat secara keseluruhan.

Salah satu indikator kualitas adalah seberapa baik harapan pelanggan atau pengguna layanan terpenuhi. Dalam konteks ini, kualitas berfokus pada pemenuhan

harapan pelanggan. Konsep ini kemudian dikenal sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Konsep tersebut sejalan dengan definisi kualitas menurut Garvin, Feigenbaum dan Buddy yang mengatakan bahwa “Kualitas adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan, yang bertujuan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.” (Garvin dalam Nasution, 2001:16)

Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas adalah kondisi yang dinamis, mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa produk atau layanan tidak hanya memenuhi, tetapi bahkan melampaui harapan pelanggan.

Kualitas juga dapat dipahami sebagai hasil dari bagaimana pelanggan atau pengguna membandingkan harapan mereka dengan kinerja aktual yang mereka terima.

Menurut Crosby, Lehtinen dan Wyckoff mengatakan bahwa:

“Kualitas adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan”.
(Lehtinen dan Wyckoff dalam Zauhar, 2001:22)

Hal ini berarti bahwa kualitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana hasil layanan sesuai dengan apa yang dipersepsikan atau diharapkan oleh pengguna layanan publik. Pengendalian secara terus-menerus diperlukan untuk mencapai tingkat keunggulan yang dibutuhkan.

Selanjutnya Feigenbaum dalam Nasution mengemukakan bahwa:

“Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.”

(Feigenbaum dalam Nasution, 2001:41)

Dari pendapat Feigenbaum di atas, dapat disimpulkan bahwa sebuah layanan dapat dianggap berkualitas jika mampu memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen sesuai dengan yang mereka inginkan.

Kualitas menurut Moeliono (2003:467) menyatakan bahwa: “Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf kepandaian atau kecakapan dan sebagainya.” Dapat diartikan bahwa kualitas adalah sebuah nilai yang harus mempertimbangkan harapan konsumen, karena hal ini akan berdampak pada penilaian dari kualitas tersebut.

Adapun menurut Buddy dalam Wahyuningsih (2002:10), “Kualitas adalah strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.”

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsep kualitas mencakup dua hal utama. Pertama, kualitas melibatkan penggunaan ukuran atau standar tertentu. Kedua, kualitas terkait erat dengan sejauh mana produk, jasa atau layanan memenuhi harapan pelanggan atau pengguna. Dalam hal ini, kualitas didefinisikan sebagai evaluasi baik-buruknya suatu produk, jasa, atau layanan berdasarkan sejauh mana produk tersebut sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Selanjutnya Kotler (2000:25) mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila ingin mencapai keberhasilan.”

Berdasarkan pengertian diatas, kualitas pelayanan mencakup semua aspek karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, termasuk yang tampak secara langsung maupun yang tidak terlihat secara langsung. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan. Hal ini berarti bahwa tidak hanya produk atau layanan harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan, tetapi juga harus mampu memenuhi kebutuhan yang mungkin tidak terungkap secara langsung tetapi penting bagi kepuasan loyalitas pelanggan.

Pengetian mengenai kualitas pelayanan juga dikemukakan oleh Lukman (1994:14) bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka kualitas pelayanan adalah kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan berfungsi sebagai patokan resmi yang menggambarkan kriteria layanan yang baik.

Selanjutnya Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-prinsip Service, Quality & Satisfaction* mengartikan kualitas sebagai suatu konsep yang mencakup beberapa aspek penting. Diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat

- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
 - g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.
- (Tjiptono, 2005:2)

Berdasarkan keenam poin menurut Tjiptono tersebut, kualitas pelayanan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi ekspektasi konsumen, dilakukan perbaikan dan pemeliharaan secara berkelanjutan, serta konsisten dalam menjaga tingkat pelayanan yang baik sejak awal.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur pemerintah, diperlukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan tersebut. Evaluasi ini adalah langkah penting dan tak terhindarkan, yang juga berfungsi sebagai tolak ukur untuk menentukan seberapa efektif dan berkualitas layanan publik yang diberikan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26), kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang mendasar, diantaranya:

- a. *Tangibles : Appearance of physical facilities , equipment, personnel, and communication materials.*
 - b. *Reliability : Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
 - c. *Responsiveness : Willingness to help costumers and provide prompt service.*
 - d. *Assurance : Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
 - e. *Empathy : Caring, individualized attention the firm provides its customers.*
- (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990:26)

Berdasarkan ukuran kualitas pelayanan tersebut, *tangibles* dalam kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dapat berupa tampilan pada aplikasi yang menarik dan mudah digunakan, kecepatan dan keandalan aplikasi yang memastikan pengguna, dalam hal ini pasien untuk mendaftar dengan cepat tanpa gangguan, kelengkapan pada aplikasi mengenai

layanan dan prosedur, serta panduan bagi pengguna aplikasi dalam penggunaan aplikasi.

Selanjutnya *reliability* dalam kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung mencakup konsistensi dan kestabilan aplikasi dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan bagi pengguna. Hal ini melibatkan kemampuan aplikasi untuk berfungsi tanpa gangguan, dengan memastikan bahwa pengguna dapat melakukan pendaftaran setiap saat dengan proses yang lancar dan tepat waktu, serta keakuratan data yang diberikan.

Adapun *responsiveness* dalam kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung mencakup kecepatan dan efisiensi aplikasi dalam merespons kebutuhan dan interaksi pengguna. Ketersediaan fitur-fitur responsive, seperti chatbot untuk menjawab pertanyaan secara langsung dengan memastikan bahwa setiap masalah atau pertanyaan pengguna dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

Assurance dalam kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung mencakup kepercayaan dan keamanan yang diberikan kepada pengguna melalui kualitas layanan yang konsisten dan perlindungan data yang kuat. Protokol keamanan yang ketat dan memastikan bahwa data pribadi dan informasi kesehatan pengguna terlindungi dengan baik.

Terakhir aspek *Empathy* dalam kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung mencakup perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, yang diwujudkan melalui fitur-fitur yang memudahkan interaksi dan mendukung kenyamanan pengguna aplikasi, peran

aparatur pelaksana dalam mendahulukan kepentingan pengguna aplikasi, pelayanan petugas yang ramah, sopan santun, serta melayani dan menghargai setiap pasien/pengguna aplikasi.

Adapun menurut Kotler dan Keller (2016:441), ada lima faktor penentu kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan) : Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) : Kesiediaan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan) : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan kepercayaan diri.
4. *Empathy* (empati) : Pemberian perhatian yang individual kepada para konsumen
5. *Tangibles* (berwujud) : Merupakan penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

(Kotler dan Keller, 2016:441)

Berdasarkan teori tentang indikator kualitas pelayanan diatas, Zeithaml, Parasuraman dan Berry menyatakan bahwa ada lima kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yang menjadi pedoman bagi peneliti dalam memecahkan masalah kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran *online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

2.1.4 Rumah Sakit Umum Daerah

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu, mencakup perawatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, rumah sakit juga merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan beragam layanan kesehatan individu, mulai dari promosi, pencegahan, pengobatan, hingga rehabilitasi, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit, berdasarkan definisi tersebut, menyediakan berbagai jenis layanan seperti pelayanan medis, pelayanan pendukung medis, perawatan, rehabilitasi, program pencegahan dan promosi kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat untuk pendidikan dan pelatihan tenaga medis, penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan, serta untuk mencegah risiko dan gangguan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit sesuai dengan standar kesehatan.

Klasifikasi rumah sakit merujuk pada klasifikasi berdasarkan kapasitas dan fasilitas pelayanan yang dimilikinya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit terbagi menjadi:

- 1) Rumah Sakit Umum (RSU) Kelas A memiliki persyaratan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang meliputi minimal empat Pelayanan Medik Spesialis Dasar, lima Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, dua belas Pelayanan Medik Spesialis Lain, dan tiga belas Pelayanan Medik Sub Spesialis.
- 2) Rumah Sakit Umum (RSU) Kelas B memiliki persyaratan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang meliputi minimal empat Pelayanan Medik Spesialis Dasar, empat Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, delapan Pelayanan Medik Spesialis Lain, dan dua Pelayanan Medik Subspesialis Dasar.
- 3) Rumah Sakit Umum (RSU) Kelas C memiliki persyaratan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang meliputi minimal empat Pelayanan Medik Spesialis Dasar dan empat Pelayanan Spesialis Penunjang Medik.
- 4) Rumah Sakit Umum (RSU) Kelas D memiliki persyaratan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang meliputi minimal dua Pelayanan Medik Spesialis Dasar.

Adapun fungsi rumah sakit berdasarkan undang-undang RI. No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, adalah sebagai berikut:

1. Memberikan layanan medis dan rehabilitasi sesuai dengan standar yang berlaku untuk rumah sakit.
2. Menjaga dan meningkatkan kesejahteraan individu melalui layanan kesehatan yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan medis.

3. Mengadakan program pendidikan dan pelatihan untuk tenaga kerja dengan tujuan meningkatkan keterampilan dalam memberikan layanan kesehatan.

4. Melakukan riset dan mengembangkan pengetahuan serta teknologi di bidang kesehatan dengan maksud untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, serta memperhatikan aspek etika ilmiah dalam bidang tersebut.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk mengevaluasi keberhasilan kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, terdapat beberapa dimensi yang harus dipertimbangkan. Dimensi ini menunjukkan sejauh mana kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dimensi yang mempengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990:26).

Tangibles adalah bukti nyata/ bukti fisik, ketampakan fisik dan berwujud di dalam pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. *Tangibles* meliputi ketersediaan fasilitas fisik yang memadai dalam pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, mencakup tampilan aplikasi yang memadai, bantuan yang memfasilitasi penggunaan aplikasi di tempat, serta personel yang siap membantu pasien dengan masalah teknis. Selanjutnya bagaimana peralatan yang digunakan dalam pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung,

mencakup ketersediaan perangkat keras yang mendukung berjalannya aplikasi *Pangestu*. Selanjutnya bagaimana sikap dan pemahaman sumber daya manusia (aparatur) terhadap kebutuhan atau kesulitan masyarakat/pasien dan sejauh mana penyampaian informasi melalui aplikasi *Pangestu* yang dikelola oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat, mencakup kehadiran aparatur yang siap memberikan bantuan terkait aplikasi *Pangestu* selama jam operasional rumah sakit, serta bagaimana media komunikasi dalam pelayanan aplikasi *Pangestu* mencakup penyebaran informasi tentang keberadaan dan penggunaan aplikasi, edukasi pengguna, penyediaan saluran umpan balik dan dukungan pengguna.

Reliability adalah kemampuan dan konsistensi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung sebagai penyedia layanan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan andal. *Reliability* meliputi pelayanan yang akurat dalam proses pelayanan aplikasi pendaftaran *online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, mencakup penampilan data yang akurat serta mencerminkan status pendaftaran atau antrian secara tepat waktu. Selanjutnya kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan, aparatur selalu cepat tanggap dan tepat dalam menangani kekeliruan atau kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan.

Responsiveness adalah ketanggapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dalam merespons permintaan, keluhan dan pertanyaan masyarakat dengan cepat dan memadai. *Responsiveness* meliputi ketanggapan aparatur dalam merespons pertanyaan atau masalah yang mungkin timbul dari masyarakat/pengguna aplikasi dengan cepat dan akurat. Selanjutnya pelayanan aparatur yang cepat. Kemampuan aparatur dalam

memberikan layanan pendaftaran *online Pangestu* yang cepat dan akurat dapat menciptakan respons positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

Assurance adalah dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan aplikasi pendaftaran online *Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dalam mencerminkan kompetensi, kesopanan dan kredibilitas dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. *Assurance* meliputi pengetahuan dan keterampilan aparatur yang diperlukan dalam memberikan layanan serta aparatur yang mampu memberikan jaminan bahwa mereka dapat menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada masyarakat bahwa proses pengurusan dokumen atau pendaftaran yang akan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan kemampuan aparatur tanpa penyimpangan.

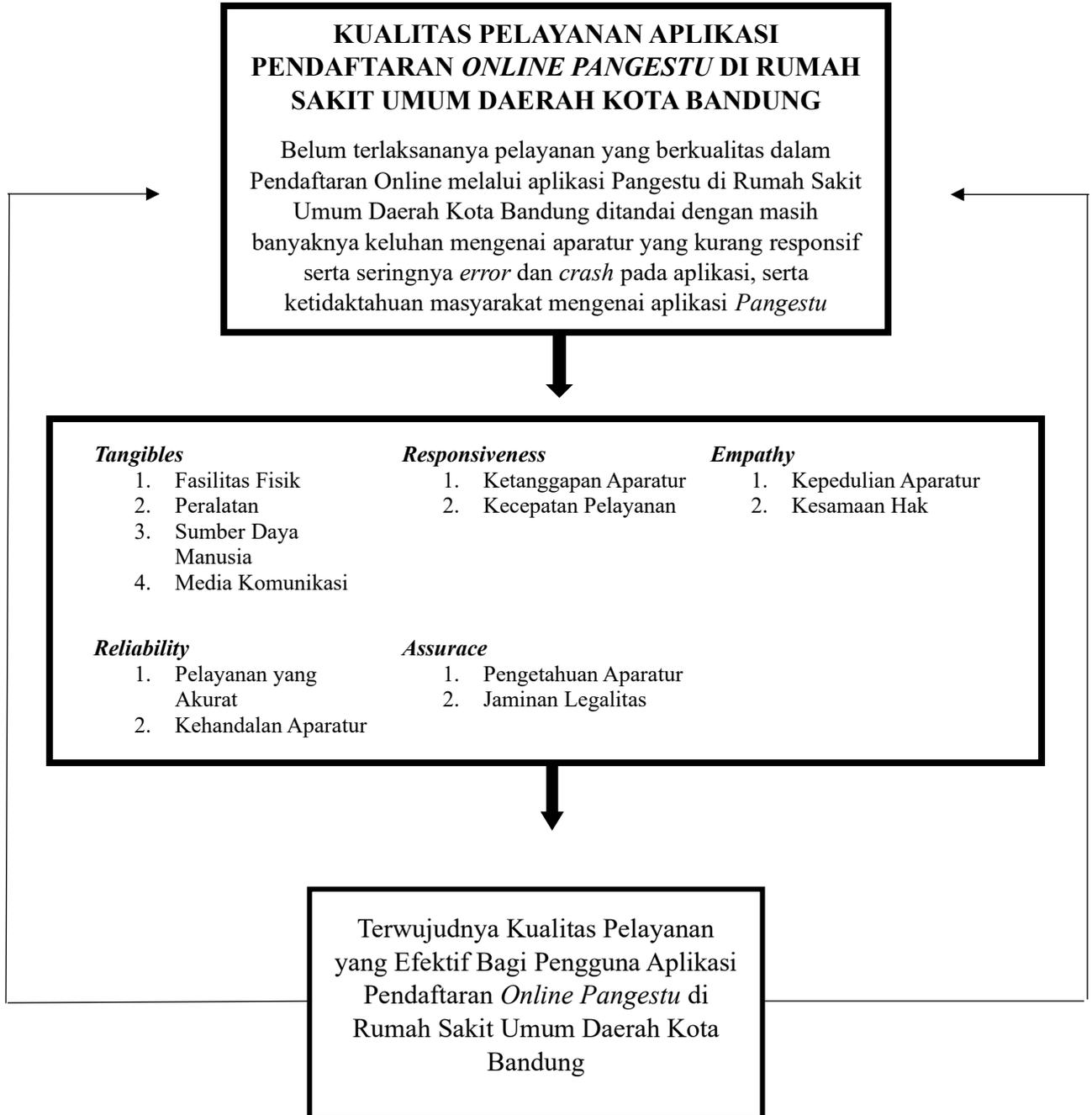
Empathy adalah kemampuan pelayanan aplikasi pendaftaran *online Pangestu* untuk memahami, merasakan dan menanggapi kebutuhan, kekhawatiran, serta harapan masyarakat/pengguna aplikasi secara personal. *Empathy* meliputi kepedulian dan keramahan aparatur dalam melayani masyarakat yang menunjukkan sikap ramah, sabar dan peduli saat membantu masyarakat/pengguna aplikasi, membuat mereka merasa dihargai dan didukung dalam setiap interaksi. Selain itu memastikan bahwa setiap masyarakat/pengguna aplikasi memiliki akses yang setara dan mendapatkan perhatian serta dukungan yang mereka butuhkan tanpa memandang latar belakang atau kondisi mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, apabila dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* menunjukkan masih terdapat indikator yang pelaksanaannya belum maksimal dalam proses kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran *online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, diantaranya peralatan pendukung dalam pengoperasian aplikasi yang belum mendukung, aparatur yang kurang responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna aplikasi, kurangnya media komunikasi dalam penyampaian informasi mengenai aplikasi, serta masih banyak masyarakat, dalam hal ini pasien yang belum mengetahui aplikasi *Pangestu* sehingga mereka yang akan melakukan pendaftaran masih melakukan pendaftaran secara konvensional dan hal tersebut mengakibatkan antrian yang panjang di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa indikator *tangibles* dan *responsiveness* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran *online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung belum maksimal.

Untuk mempermudah peneliti dalam memahami inti dari setiap teori yang digunakan, kerangka pemikiran telah dibuat berdasarkan pola pikir peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

Gambar 2.2

Model Kerangka Pemikiran



(Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024)

2.3 Proposisi

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.