

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

1. Esa septian (2021) Penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di rumah sakit RSUP Dr. sardjito Yogyakarta.

Bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta serta faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem sudah cukup optimal dilihat dari aspek kesederhanaan, transparansi, dan keadilan. Namun, aspek partisipasi, akuntabilitas, dan keberlanjutan masih belum maksimal karena hambatan seperti kurangnya informasi langsung dan belum adanya sistem antrian online di poliklinik.

2. Kusnadi (Kusnadi et al., 2019). Aplikasi pendaftaran online rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Bertujuan untuk merancang sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara online berbasis website di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran berbasis website mampu mempermudah proses pendaftaran pasien secara online, meskipun masih terdapat kendala dalam implementasinya.

3. (Afdoli & Malau, 2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang.

Bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan, kendala, dan upaya dalam pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online telah efektif dalam mencapai tujuan, mampu beradaptasi, dan terintegrasi dengan pelayanan rumah sakit, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan hambatan aksesibilitas.

4. Fatimah (2019). Efektivitas Pelayanan Sim Online Pada Masa Pandemi Di Surabaya.

Bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan SIM online di Kota Surabaya pada masa pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan petugas Satpas Kolombo Surabaya dan masyarakat, serta observasi dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem SIM online mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM dengan waktu pelayanan yang lebih cepat, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi secara menyeluruh.

5. (Aditya & Jayanti1, 2024) Gambaran Kelengkapan Pengisian Formulir Pendaftaran Pasien Online Rawat Jalan Poliklinik Bedah Di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya

Bertujuan untuk menggambarkan kelengkapan pengisian formulir pendaftaran pasien online rawat jalan di Poliklinik Bedah RSUD Dharma Yadnya. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi terhadap 396 dokumen rekam medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen identifikasi terisi lengkap (100%), namun masih terdapat kekurangan dalam komponen laporan penting, autentikasi, dan pendokumentasian yang benar. Peneliti menyarankan pelatihan lebih lanjut untuk tenaga medis terkait kelengkapan pengisian formulir.

6. (Hakim et al., 2019) Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soebandi Jember. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan pendekatan cross-sectional dan teknik wawancara serta dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dan kepuasan juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi tinggi.

7. (Musaini et al., 2022). Transparansi pelayanan publik di rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton

Bertujuan untuk mendeskripsikan transparansi pelayanan publik di RSUD kabupaten Buton serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi masih kurang, terutama dalam penyediaan informasi, kedisiplinan petugas, dan kejelasan prosedur pelayanan. Faktor penyebabnya meliputi kurangnya standar pelayanan yang diterapkan serta rendahnya kesadaran dan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pasien.

8. (Zudi et al., 2021), Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak

Bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di Puskesmas Guntur I, Kabupaten Demak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik in-depth interview terhadap lima informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 12 indikator SPM, enam di antaranya belum memenuhi target, seperti pelayanan untuk ibu hamil, balita, lansia, dan penderita penyakit kronis. Hambatan utama

adalah kurangnya sumber daya manusia, sarana prasarana, dan efektivitas monitoring evaluasi.

9. (Pasalli' & Patattan, 2021) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal

Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale pada era new normal. Desain penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, di mana semakin baik mutu pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

10. (Ashari et al., 2010) Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat

Bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD Waisai, Kabupaten Raja Ampat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan kesehatan berjalan cukup efektif sesuai rencana kerja, meskipun belum maksimal karena keterbatasan sarana, peralatan medis, dan tenaga kesehatan spesialis. Pengelolaan sumber daya manusia dan anggaran cukup baik, namun masih perlu peningkatan dari sisi ketersediaan fasilitas.

Persamaan Penelitian Secara Umum

1. **Fokus pada Sistem Pelayanan:** Mayoritas penelitian terdahulu berfokus pada sistem pelayanan di fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit, yang juga menjadi fokus penelitian yang sudah dilakukan.
2. **Metode Penelitian:** Sebagian besar penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serupa dengan metode yang digunakan.

3. **Aspek Efektivitas:** Beberapa penelitian membahas efektivitas sistem pelayanan, yang sejalan dengan tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran online.
4. **Setting Rumah Sakit:** Hampir semua penelitian terdahulu dilakukan dalam setting rumah sakit, terutama rumah sakit umum daerah, yang serupa dengan lokasi penelitian yang dilakukan yaitu di RSUD Ajibarang.
5. **Fokus pada Rawat Jalan:** Beberapa penelitian secara spesifik membahas pelayanan di instalasi rawat jalan, yang juga menjadi fokus penelitian yang dilakukan.

Perbedaan Penelitian Secara Umum

1. **Lokasi Geografis:** Penelitian terdahulu dilakukan di berbagai lokasi geografis yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Ajibarang Kabupaten Banyumas.
2. **Waktu Penelitian:** Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024, sedangkan penelitian-penelitian terdahulu dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya (2010-2021), yang bisa memberikan perspektif temporal yang berbeda.
3. **Cakupan Analisis:** Beberapa penelitian memiliki cakupan yang lebih luas (pelayanan kesehatan secara umum) atau lebih sempit (kelengkapan formulir pendaftaran) dibandingkan dengan penelitian ini yang fokus pada efektivitas sistem pendaftaran online.
4. **Aspek yang Diteliti:** Ada penelitian yang berfokus pada perancangan sistem, transparansi pelayanan, dampak terhadap kepuasan pasien, atau implementasi standar pelayanan minimal, sedangkan penelitian ini secara spesifik berfokus pada efektivitas pelayanan pendaftaran online.
5. **Pendekatan Metodologis:** Meskipun mayoritas menggunakan metode kualitatif, beberapa penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran, yang berbeda dengan pendekatan kualitatif yang digunakan pada penelitian ini.

6. **Konteks Penelitian:** Beberapa penelitian dilakukan dalam konteks khusus seperti era pandemi atau new normal, yang memberikan dinamika berbeda dibandingkan dengan konteks penelitian ini.

Dengan memahami persamaan dan perbedaan penelitian yang sudah dilakukan, sehingga dapat memposisikan penelitian ini secara lebih strategis dalam literatur yang ada, serta mengidentifikasi kontribusi unik yang dapat diberikan oleh penelitian yang telah dilakukan.



Tabel 2. Matrick penelitian terdahulu

No	Penulis Dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Esa Septian (2021) Penerapan Sistem Pelayanan Pendaftaran Online di Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi	Mengetahui sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta serta faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya	Penerapan sistem sudah cukup optimal dilihat dari aspek kesederhanaan, transparansi, dan keadilan. Namun, aspek partisipasi, akuntabilitas, dan keberlanjutan masih belum maksimal karena hambatan seperti kurangnya informasi langsung dan belum adanya sistem antrian online di poliklinik	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan berfokus pada pelayanan pendaftaran online rawat jalan di rumah sakit	Lokasi penelitian berbeda (RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta) dan penelitian tersebut lebih menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem, sedangkan penelitian ini fokus pada efektivitas pelayanan
2.	Kusnadi et al. (2019) Aplikasi Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul	Deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui	Merancang sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara	Sistem pendaftaran berbasis website mampu mempermudah proses pendaftaran pasien secara online, meskipun	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan berfokus pada pendaftaran online rawat jalan	Penelitian Kusnadi et al. lebih menekankan pada perancangan sistem pendaftaran online, sementara penelitian ini

		wawancara, observasi, dan studi pustaka	online berbasis website di RSUD Muhammadiyah Bantul	masih terdapat kendala dalam implementasinya		pada efektivitas pelayanan pendaftaran yang sudah berjalan. Lokasi penelitian juga berbeda
3.	Afdoli & Malau (2019) Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUD M Djamil Kota Padang	Deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi	Mengetahui efektivitas pelayanan, kendala, dan upaya dalam pendaftaran online rawat jalan di RSUD M Djamil Kota Padang	Sistem pendaftaran online telah efektif dalam mencapai tujuan, mampu beradaptasi, dan terintegrasi dengan pelayanan rumah sakit, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan hambatan aksesibilitas	Sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan dengan metode kualitatif	Lokasi penelitian berbeda (RSUP M Djamil Kota Padang) dan penelitian tersebut juga mencakup upaya mengatasi kendala dalam implementasi sistem
4.	Fatimah (2019) Efektivitas Pelayanan SIM Online Pada Masa Pandemi Di Surabaya	Kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi	Mengetahui efektivitas pelayanan SIM online di Kota Surabaya pada masa pandemi	Sistem SIM online mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan dan perpanjangan SIM dengan waktu pelayanan yang lebih cepat, meskipun masih	Sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan online dengan metode kualitatif	Berbeda pada objek penelitian (SIM online vs pendaftaran rawat jalan) dan lokasi penelitian di Surabaya

diperlukan peningkatan
dalam penyampaian
informasi secara
menyeluruh

5.	Aditya & Jayanti (2024)	Deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi terhadap 396 dokumen rekam medis	Menggambarkan kelengkapan pengisian formulir pendaftaran pasien online rawat jalan di Poliklinik Bedah RSUD Dharma Yadnya	Komponen identifikasi terisi lengkap (100%), namun masih terdapat kekurangan dalam komponen laporan penting, autentikasi, dan pendokumentasian yang benar	Sama-sama berfokus pada pendaftaran online rawat jalan di rumah sakit	Penelitian Aditya & Jayanti menggunakan metode kuantitatif dan lebih fokus pada kelengkapan pengisian formulir pendaftaran online, bukan pada efektivitas pelayanan secara keseluruhan
6.	Hakim et al. (2019)	Analitik dengan pendekatan cross-sectional dan teknik wawancara serta dokumentasi	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soebandi Jember	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dan kepuasan juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi tinggi	Sama-sama berfokus pada pelayanan di instalasi rawat jalan rumah sakit	Penelitian Hakim et al. lebih menekankan pada dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, bukan pada efektivitas sistem pendaftaran online

7.	Musaini et al. (2022) Transparansi Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton	Deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi	Mendeskripsikan transparansi pelayanan publik di RSUD Kabupaten Buton serta faktor-faktor yang memengaruhinya	Transparansi masih kurang, terutama dalam penyediaan informasi, kedisiplinan petugas, dan kejelasan prosedur pelayanan	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan meneliti pelayanan di rumah sakit umum daerah	Penelitian Musaini et al. berfokus pada transparansi pelayanan publik secara umum, bukan spesifik pada pendaftaran online
8.	Zudi et al. (2021) Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak	Kualitatif deskriptif dengan teknik in-depth interview terhadap lima informan kunci	Menganalisis implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di Puskesmas Guntur I, Kabupaten Demak	Dari 12 indikator SPM, enam di antaranya belum memenuhi target. Hambatan utama adalah kurangnya sumber daya manusia, sarana prasarana, dan efektivitas monitoring evaluasi	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan meneliti tentang standar pelayanan kesehatan	Penelitian Zudi et al. berfokus pada implementasi SPM di Puskesmas, bukan pada sistem pendaftaran online di rumah sakit
9.	Pasalli' & Patattan (2021) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit	Observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional dan teknik	Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan	Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, di mana semakin baik	Sama-sama meneliti pelayanan kesehatan di rumah sakit	Penelitian Pasalli' & Patattan menggunakan metode kuantitatif dan berfokus pada hubungan mutu pelayanan dengan

	Fatima Makale Di Era New Normal	pengambilan sampel secara accidental sampling	pasien di Rumah Sakit Fatima Makale pada era new normal	mutu pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien		kepuasan pasien secara umum, bukan pada efektivitas pendaftaran online
10.	Ashari et al. (2010) Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat	Kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi	Mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD Waisai, Kabupaten Raja Ampat	Program pelayanan kesehatan berjalan cukup efektif sesuai rencana kerja, meskipun belum maksimal karena keterbatasan sarana, peralatan medis, dan tenaga kesehatan spesialis	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dan meneliti efektivitas pelayanan di rumah sakit umum daerah	Penelitian Ashari et al. berfokus pada efektivitas pelayanan kesehatan secara umum, bukan spesifik pada sistem pendaftaran online rawat jalan



B. Landasan teori

1. Kajian ilmu Administrasi publik

Administrasi publik adalah suatu bahasa ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif. (*what government does*) dilihat dari aspek politik apa yang dilakukan oleh pemerintah. jadi administrasi publik adalah segala aktivitas pemerintah yang mempengaruhi kehidupan keseharian masyarakat, baik pada ruang lingkup nasional maupun daerah. Definisi administrasi public menurut L D White administrasi publik terdiri dari semua operasi yang bertujuan untuk memenuhi atau menegakan kebijakan publik kemudian definisi dari Woodrow Wilson, administrasi publik penerapan hukum yang terperinci dan sistematis. Dapat juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain adalah kebijakan, praktik, aturan, regulasi, dll dalam tindakan.

2. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan ilmu yang dinamis yang telah mengalami perubahan pembaruan dari waktu ke waktu sesuai tantangan yang dialami. Paradigma yang muncul merupakan sudut pandang para ahli tentang peranan dan tantangan administrasi publik dalam menjawab masalah- masalah yang muncul. Walaupun selalu muncul perdebatan dalam sebuah paradigma akan tetapi para ahli menilai ada empat perkembangan paradigma administrasi publik baik dalam literature dari dalam atau luar negeri secara umum terdapat empat paradigma yang berkembang dalam administrasi publik yaitu: *Old Administrasi Publik*, *New Publlik Administrasi*, *New Publik Managament*, *New Publik Services*.

Tabel 3. Perkembangan paradigma administrasi publik

Aspek	<i>Old Public Administration (Opa)</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>	<i>New Publice Administrasi</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokratis	Teori demokratis
Konsep kepentingan publik	Kepentingan public secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agresi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah dialog berbagai nilai	Kepentingan publik memberikan layanan administratif kepada masyarakat
Responsivitas birokrasi publick	<i>Client dan costituen</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen'z</i>	Status quo
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>	
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai kehendak pasar	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional	Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
Struktur organisasi	Bioratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentreliasi organisasi dengan control	Struktur kolaboratif kepemilikan yang berbagi secara	Mengkordinasikan sumber daya, seperti manusia, keuangan, informasi, dan material, guna

		utama berada pada peran agen	internal dan eksternal	mencapai tujuan organisasi
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrasi	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat entrepenuer	Pelayanan publik dengan kepentingan masyarakat	Kinerja organisasi

Dalam penelitian tersebut adanya inovasi dari rumah sakit umum daerah ajibarang memudahkan masyarakat hendak berkunjung merupakan paradigma dari *new public service*. Dapat dilihat dari multi aspek bersifat kolaboratif antara pembuat kebijakan untuk kepentingan bersama baik didalam maupun diluar untuk kepentingan masyarakat.

3. Pelayanan Publik

Pelayananan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang didalam organisasi, kelompok baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kegiatan melayani kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi administrasi Negara.

a. Devinisi Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:7), pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Thoha dalam Purba (2009:19) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum (Ishaq et al., 2013).

Rasyid mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Kartikaningdyah, 2012).

Ratminto & Winarsih (2005:5) mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, konsep pelayanan publik didefinisikan sebagai: "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Berdasarkan berbagai konsep pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara dalam rangka mensejahterakan rakyat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik

tersebut. Ibrahim (dalam Hardiansyah., 2011) kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang penting dari kinerja organisasi sektor publik. Karena keluaran utama dari organisasi publik adalah pelayanan. Indikator pengukuran kualitas pelayanan publik Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, maka diperlukan kriteria dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator pengukurannya meliputi:

- a) kesederhanaan, kejelasan dan kepastian
- b) keamanan, hasil pelayanan dapat memberikan keamanan
- c) keterbukaan, segala suatu terkait pelayanan dapat memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat.
- d) Efisiensi, pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk yang diberikan.
- e) Ekonomi, pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang, jasa, kondisi, ketentuan undang-undang.
- f) Keadilan dan merata, cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- g) Ketepatan waktu, pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai waktu yang sudah ditentukan.
- h) Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dengan 8 indikator yang sudah diatur oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Konsep Pelayanan Rumah Sakit

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna keberhasilan menyembuhkan, pemulihan yang dilakukan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Untuk menyelenggarakan fungsinya, Rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan: pelayanan medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan, pendidikan, penelitian dan pengembangan serta administrasi umum dan keuangan.

4. E-Government

E-Government adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah yang terkoordinasi satu dengan lainnya secara optimal dengan menggunakan teknologi telematika. Efisiensi mengandung makna yaitu penerapan *Electronic Government* adalah bertujuan untuk pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan dengan signifikan pada kecepatan, ketepatan dan kesederhanaan layanan publik (Kurnia, Rauta, & Siswanto, 2017). Dengan adanya sistem ini diharapkan publik dapat mendapatkan akses kesehatan dengan mudah dan efisien.

a. Pelayanan pendaftaran online

Parasuraman (2005) menjelaskan bahwa pelayanan pendaftaran online dapat dilihat dari empat indikator :

Tabel 4. Indikator pelayanan

No	Indikator	Penejelasan
1.	<i>Efficiency</i> (efisiensi)	Yakni kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs pendaftaran
2.	<i>Fulfillmen</i> (penyesuaian)	Adalah segala macam transaksi yang dilakukan dapat diselesaikan sesuai harapan
3.	<i>System Availability</i> (ketersediaan system)	System
4.	<i>Privacy</i> (rahasia pribadi)	Artinya memberikan suatu keamanan dan jaminan terhadap data pasien.

Dari pemaparan di atas bahwa sistem yang baik akan memudahkan pasien. Ini didorong dengan beberapa factor diantaranya kecepatan dalam mengakses situs, tepat waktu, perangkat yang memadai dan terjaganya data pribadi.

