

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2010: 26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik (2012: 2), mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sementara itu, Lovelock dalam Duadji (2013: 30), menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan

daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing wich when added to a product, increase its utility or value to the costumer*).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan pegawai ataupun organisasi tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada kualitas pelayanannya. Termasuk pada pelayanan PMI pada Unit Donor Darah ini, karena pelayanan ini juga merupakan pelayanan dibidang kesehatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan mensejahterakan masyarakatnya.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan publik, publik adalah orang atau masyarakat, yang berhubungan dengan atau mempengaruhi suatu bangsa, negara, ataupun komunitas. Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, dkk (2011: 05), yang mendefinisikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam pelayanan yang ada di UDD-PMI Provinsi Lampung yakni untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dan kata dari publik itu sendiri adalah objek dari pelayanan itu sendiri, yaitu masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini menyangkut pada konsep pelayanan yang berhubungan dengan bidang pemerintahan yang sering disebut dengan pelayanan umum atau pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dalam kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012: 5), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu Dwiyanto (2011: 14), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Menurut pendapat Agung Kurniawan dalam Pasolong (2008: 199), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik seringkali terlihat sebagai yang mewakili munculnya birokrasi pemerintah, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan keadaan masyarakat terhadap peranan pemerintah. Sementara itu ada pendapat Duadji (2013: 30),

mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Kemudian Thoha dalam Sedarmayanti (2009: 243), mengatakan bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa definisi diatas, penulis dalam penelitian ini mengambil suatu kesimpulan dari konsep pelayanan publik yaitu pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik bersifat barang ataupun jasa sesuai dengan aturan pokok ataupun tata cara yang berlaku.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Ratminto & Atik (2012: 20-21), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan atas ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan, yaitu:

- a) Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
- b) Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung

(sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

- c) Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarananya serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dalam penelitian ini penulis merujuk pada jenis pelayanan publik berupa barang . Karena penulis mengambil suatu kesimpulan tentang pelayanan publik barang yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan organisasi di UDD-PMI yang bertujuan untuk pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung secara keseluruhan kegiatan tersebut akan menghasilkan suatu produk akhir yang berwujud benda (berupa fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya yakni darah.

Pelayanan publik tidak lagi ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaraannya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitupun juga dengan pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh pelayanan yang diberikan oleh lembaga non-pemerintah.

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pokok yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Duadji (2013: 79), prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu:

- a) Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.
- b) Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.
- c) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- d) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat

pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya .

Prinsip-prinsip yang ada pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut digunakan sebagai prinsip bagi birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik birokrasi prinsip-prinsip tersebut secara keseluruhan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang baik.

3. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain :

1) Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman

- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan

orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang kata yang relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi

yang merupakan indikator yang harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas pelayanan publik menurut Pasolong (2008: 210), sebagai berikut:

“Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan dengan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator.”

Menurut Goetch dan Davis dalam Ariani (2003: 8), kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi dengan apa yang diharapkan. Sementara itu, Lovelock dalam Duadji (2013: 33), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai:

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Menurut Brady dan Conin dalam Afrizal (2009: 88), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang di terima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima. Sinambela,dkk (2010: 8) mengatakan bahwa pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (di gagas oleh Patricia Patton), yaitu berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Zauhar, Prasajo, dkk dalam Afrizal (2009: 88) mengungkapkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas oleh pemerintah sangatlah penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Ini artinya, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara

Feigenbaum dalam Nasution (2004: 41), mengatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*fuul customer satisfaction*). Suatu produk yang berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Kemudian Garvin dan Davis dalam Nasution (2004: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Sinambela dalam Pasolong (2008: 211), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a) Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d) Partisipatif yaitu pelayan yang dapat mendorong peran masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Parasuraman dan Berry dalam Nasution (2004: 56), mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu:

- a) *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu, berarti perusahaan tersebut memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal.
- b) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c) *Competence*, setiap orang dalam perusahaan memiliki ketrampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain.
- e) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki *contact personnel*.

- f) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.
- i) *Understanding/knowing the consumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Crosby, Lethimen, dkk dalam Waluyo (2007: 128), mengungkapkan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap karakteristik-karakteristik dimana kualitas di anggap sebagai titik keunggulan yang akan di capai, untuk itu di lakukan pengawasan terus-menerus untuk mencapai titik keunggulan tersebut demi memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Sedangkan Menurut Azwar (1996: 40), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat layanan yang di harapkan. Dimana mutu pelayanan yang di berikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien yakni, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini berarti kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat,

dan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu dilakukannya kontrol/pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator.

Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan masyarakat atau setara dengan yang diharapkan masyarakatnya. Sedangkan mutu disebut jelek jika masyarakatnya memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Persepsi dari konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi. Dan seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pelayanan yang prima.

Tuntutan masyarakat, pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya *Concern* pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zethaml dalam Sulistio (2009: 40), mengidentifikasi sepuluh kriteria pelayanan publik yang baik, yakni:

- a. *Reliable*; merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.
- b. *Responsiveness*; merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung-jawab terhadap mutu pelayanan yang di berikan.
- c. *Courtesy*; adalah sikap atau perilaku ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- d. *Competence*; adalah pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Tangible*; adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan.
- f. *Credibility*; merupakan sikap jujur dalam upaya menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*; artinya jasa pelayanan yang diberikan di jamin bebas dari bahaya dan resiko.
- h. *Accessibility*; artinya kemudahan untuk mengadakan komunikasi (kontak) dan pendekatan.
- i. *Understanding the customer*; artinya melakukan segala upaya untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- j. *Communication*; merupakan kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi pelanggan serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2008: 41) setiap orang selalu mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan, perwujudan pelayanan yang baik dan memuaskan tersebut yakni:

- a. Kemudahan; artinya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang di buat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan dengan wajar; artinya pelayanan yang di berikan tanpa menggunakan kata-kata yang mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk dinas atau untuk kesejahteraan. Yakni perilaku yang ramah, sopan, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama atau setara dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu; artinya, jika memang untuk suatu pengurusan di haruskan untuk antri secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri, dan siapa saja yang tidak mematuhi tidak di layani.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang; artinya perilaku yang bersifat terbuka dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan serta di sediakan secara memadai. Apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat di elakkan hendaknya di beritahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Wibawa (2010: 182) terdapat enam dimensi/ indikator untuk mengukur kualitas program, kegiatan atau layananan. Adapun masing-masing dimensi tersebut adalah:

- a. Kepuasan; yakni kepuasan masyarakat atau pihak yang di layani terhadap jumlah dan mutu produk (layanan), prosedur (jelas, mudah dan pasti), biaya

(murah dan pasti, waktu (cepat dan pasti), keramahan, kebersihan, keindahan ruang dan gedung, kemudahan akses ke gedung lain, dan sebagainya.

- b. Responsivitas; yakni relevansi program, kegiatan, pelayanan, terhadap kebutuhan atau harapan masyarakat, termasuk juga di sini tingkat kegunaan *output* dan *outcome*.
- c. Responsibilitas; yakni ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik yang mengikatnya.
- d. Transparansi; yakni keterbukaan dinas di hadapan publik (masyarakat dan instansi lain) serta kesediaan dinas memberikan informasi yang di mintai publik.
- e. Akuntabilitas; yakni mutu pertanggung-jawaban dinas terhadap masyarakat dan instansi pengawas.
- f. Keadilan; yakni proporsionalitas distribusi kegiatan atau pelayanan. Di sini di lihat apakah kegiatan dinas itu memang terdistribusikan menurut kebutuhan masyarakat atau tidak.

Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan adalah sarana untuk menilai proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan, bukan pada hasil pelayanan. Kegiatan dalam penelitian ini artinya adalah segala aktifitas yang pihak Unit Donor Darah PMI untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Tinjauan tentang Pelayanan Palang Merah Indonesia (pelayanan Unit Donor Darah Pembina Cabang Bandar Lampung)

Pelayanan Donor Darah dan Permintaan Darah di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan publik berupa barang, perlu diketahui bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan barang yakni meningkatkan jumlah pendonor sukarela dengan tujuan untuk membantu manusia dan mensejahterakan masyarakat. Donor darah sendiri ada tiga bagian yaitu donor sukarela, donor langsung, dan donor pengganti. Donor sukarela adalah pengambilan darah dari seseorang secara sukarela untuk di simpan di bank darah untuk kemudian di gunakan untuk transfusi darah, donor langsung yaitu donor yang menyumbangkan darah untuk keluarga/kerabat dengan golongan darah yang sama dengan pasien, sedangkan donor pengganti adalah donor yang menumbangkan darah untuk keluarga/kerabat dengan menggantikan persediaan darah di UDD-PMI dengan golongan darah tidak harus sama dengan pasien.

Maka pelaksanaan Pelayanan donor darah ini harus sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 dan dipertegas lagi dengan peraturan KEMENKES No 83 tahun 2014 tentang pelayanan transfusi darah. Menurut UU No 25 Tahun 2001 pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk yang menyumbangkan darah (donor) kolektif dapat dilayani di Gedung UDD-PMI Cabang atau tempat lain yang dikehendaki oleh pihak pendonor dengan catatan bahwa dapat dilayani di tempat lain apabila calon donor lebih dari 20 orang. Pendonor yang kolektif memberikan waktu yang tepat kepada UDD-PMI Cabang untuk siap di laksanakan donor dan calon donor yang pasti (ini dikarenakan agar persiapan makanan tambahan donor oleh UDD-PMI tidak mubazir).

Unit transfusi darah merupakan unit penyelenggara pengelolaan darah dari donor sampai siap di transfusikan pada pasien. Permintaan darah dapat di layani di rumah sakit melalui bank darah, di UDD-PMI Cabang Pembina Provinsi Lampung. Jenis-jenis permintaan darah yaitu, darah lengkap (*whole blood*), darah merah pekat (*packed red cell*), trombosit pekat (*thrombocyte concentrate*), plasma segar beku (*fresh frozen plasma*), *cyoprecipitate*, plasma cair (*liquid plasma*). Biaya pengganti pengelolaan darah berdasarkan peraturan perundang-undang, untuk mengenai informasi mengenai biaya tersebut sudah telah tertera di loket tempat permintaan darah.

Peningkatan kualitas pada pelayanan donor darah ini dilihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan publik. Melalui penyelenggaraan pelayanan donor darah inilah masyarakat bisa menolong sesama. Tujuan pelayanan donor darah ini untuk mendapatkan darah sebanyak- banyaknya karena darah di Unit Donor Darah ini merupakan sumber utama. Untuk pelayanan seperti maka ini di UDD-PMI harus bisa meningkatkan pasokan darah agar bisa terpenuhi.

Jadi dari paparan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan ini pelayanan PMI pada Unit Donor Darah ini bertujuan untuk lebih selalu menjaga persediaan darah untuk menjaga darah di UDD-PMI. Sehingga kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi dengan tujuan tersebut maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan donor darah dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu dilakukannya kontrol/pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator. Pelayanan PMI di Unit Donor Darah Pembina Cabang Provinsi Lampung merupakan salah satu unit tempat teknis pelayanan donor darah di Lampung yang mempunyai peran penting sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi segala harapan, keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan masyarakat.

Gambar.1.1 Kerangka Pikir