

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Inovasi

2.1.1 Pengertian Inovasi

Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2019, Inovasi adalah hasil pemikiran, penelitian, pengembangan, dan/atau penerapan yang mengandung unsur kebaruan dan telah diterapkan serta memberikan kemanfaatan ekonomi dan/atau sosial¹. Green, Howells & Miles, mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bias juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain². Thomas juga mendefinisikan inovasi sebagai peluncuran sesuatu yang baru. Tujuan diluncurkannya sesuatu yang baru kedalam suatu proses adalah untuk menimbulkan perubahan besar yang radikal³. Sementara Evert M. Rogers mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk di adopsi⁴.

¹ Undang-Undang No. 11 Tahun 2019

² Masniati. Skripsi: “*Inovasi Gagasan Perda Kawasan Bebas rokok (Studi Kasus Dukungan Masyarakat Tentang Gagasan Pemerintah Daerah Kabupaten Polman)*” (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018). Hal. 13

³ Ibid. Hal 14

⁴ Anggraeny, Cindy. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume. 1, Nomor. 1, 2013. Hal. 88

Inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan terbaru. Untuk inovasi yang berkaitan dengan proses lebih banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang telah dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh⁵.

Dari beberapa definisi inovasi diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan pengembangan dan implementasi yang baru. Maksudnya, mengekspresikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru. Sederhananya inovasi merupakan kebaruan, baik itu kebaruan pada produk atau barang, jasa, maupun pelayanan.

2.1.2 Tujuan Inovasi

Tujuan inovasi secara umum adalah sesuatu bentuk kebutuhan yang ingin diwujudkan melalui kegiatan mengkontruksi pemikiran dengan diimplementasikan dalam tindakan nyata atau pekerjaan nyata untuk

⁵ Makmur dan Thahier., 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama. Hal. 9

menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan. Tujuan inovasi tidak selamanya dapat diwujudkan apabila terjadi pengabaian pemikiran karena boleh jadi ada tekanan dari berbagai pihak yang tidak menghendaki adanya tujuan inovasi yang harus dicapai⁶. Sedangkan tujuan inovasi secara spesifik berdasarkan jenis profesi sebagai pengusaha adalah menciptakan suatu kondisi agar bidang usahanya dapat berkembang dengan baik.

Tujuan inovasi berdasarkan empat sisi pandang Makmur & Thahier:

1. Perspektif anggaran atau finansial, yaitu terus menerus mencari sebuah inovasi untuk menemukan cara baru dimana menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.
2. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam perusahaan yang terus menerus berinovasi untuk mencari pelanggan yang banyak dan memberikan layanan yang terbaik.
3. Perspektif pengelolaan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
4. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

2.1.3 Tipe-Tipe Inovasi

Menurut Manual OECD Oslo, terdapat empat jenis inovasi yaitu⁷:

1. Inovasi produk: pengenalan layanan yang baik yang baru atau meningkat secara signifikan sehubungan dengan karakteristik atau penggunaan yang

⁶ *Ibid.* Hal. 26

⁷ Tintin Suhaeni. *Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing di Industri Kreatif*. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi. Vol. 4, No. 1, 2018. Hal. 4

digarisbawahi, termasuk peningkatan yang signifikan dalam spesifikasi teknis, komponen dan material, perangkat lunak incorporated, keramahan pengguna atau karakteristik fungsional lainnya.

2. Inovasi proses: penerapan metode produksi atau pengiriman yang baru atau lebih baik.
3. Inovasi pemasaran: penerapan metode pemasaran baru yang melibatkan perubahan signifikan dalam desain produk atau pengemasan, penempatan produk, promosi produk, atau penetapan harga.
4. Inovasi organisasi: penerapan metode organisasi baru dalam praktik bisnis perusahaan, organisasi kerja atau hubungan eksternal.

2.1.4 Prinsip Inovasi

Menurut Kuratko dan Hodgetts, inovasi memiliki beberapa prinsip, yaitu:

a. *Be action oriented*

Inovator harus selalu aktif menciptakan ide-ide baru, peluang, atau sumber inovasi.

- b. Membuat produk, proses, atau jasa yang sederhana dan mudah dipahami orang dengan cepat memahami bagaimana inovasi bekerja.

c. Memulai dari yang kecil

Inovator harus memulai dari yang kecil, kemudian memiliki ide untuk membangun, mengembangkan, dan memungkinkan untuk bertumbuh pada perencanaan dan ekspansi yang tepat dengan cara yang benar pada waktu yang tepat.

d. Tujuan yang tinggi

Inovator harus memiliki tujuan yang tinggi untuk mencapai kesuksesan dan mencari kedudukan yang sesuai di pasar.

e. *Try/test/revise*

Inovator harus mengikuti aturan yaitu mencoba, menguji, dan merevisi. Ini sangat membantu pekerjaan apapun kelemahan dalam produk, proses, atau jasa.

f. Belajar dari kesalahan

Inovasi tidak dapat menjamin kesuksesan. Bahkan dari kegagalan dapat menciptakan inovasi.

2.1.5 Macam-Macam Inovasi

Menurut Abernathy, Clark dan Tidd, macam inovasi, yaitu⁸:

1. *Market Niche Innovation*

Inovasi tersebut memiliki untuk membuka peluang pasar yang baru melalui teknologi yang berdampak pada sistem produksi dan teknis, serta menjaga dan memperkuat desain yang ditetapkan.

2. *Regular Innovation*

Inovasi tersebut melibatkan perubahan berdasarkan pada kemampuan teknis dan produksi yang diberlakukan pada pasar dan pelanggan yang ada. Dampak dari perubahan ini untuk menjaga keterampilan dan sumber daya yang ada.

3. *Revolutionary Innovation*

⁸ Yohanes, Crisdianto Hendi dan Ratih Indriyani. *Peranan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Batik Tanjung Bumi Ibu Haji Masudi*. Jurnal Agora. Vol. 1, No. 1. 2013. Hal. 4

Inovasi tersebut mengganggu dan membuat pendirian teknis dan kemampuan produksi menjadi using.

2.1.6 Ciri-Ciri Inovasi

Inovasi memiliki empat ciri-ciri, yaitu sebagai berikut⁹;

1. Baru

Artinya, gagasan benar-benar murni dan belum pernah digunakan oleh siapapun. Dapat pula diartikan sesuatu yang sudah pernah digunakan orang lain, tetapi ingin di adopsi lantaran di rasa cocok dijadikan solusi.

2. Khas

Inovasi akan selalu bersifat khas walaupun berawal dari pengadopsian. Ini bisa diartikan, dengan segala pengadopsian yang di praktikan di tempat baru akan memunculkan ciri khas tersendiri.

3. Terencana

Inovasi merupakan suatu hal yang terencana karena termasuk sengaja di buat. Artinya, inovasi dilakukan melalui proses yang di persiapkan dengan matang, jelas, tidak tergesa-gesa dan sudah direncanakan terlebih dahulu.

4. Memiliki tujuan yang jelas

Suatu inovasi pasti memiliki tujuan yang jelas. Ini berdasarkan pada ilmu pengetahuan yang di gunakan. Ilmu pengetahuan pasti menitikberatkan pada objek dan subjek dalam pengembangan. Jika tidak menentukan objek dan

⁹ Rika Devi Kurniasari, Skripsi: “*Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing*”(Yogyakarta:UNY,2018), Hal.33

subjek yang jelas, maka inovasi tidak akan tepat sasaran bahkan gagal di terapkan.

Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan&Albury, yaitu sebagai berikut¹⁰:

1. Inovasi Inkremental

Berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang ada berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran-peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan dan responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*). Indikator inovasi incremental meliputi:

1. Meningkatkan kapabilitas fungsional teknologi yang ada.
2. Cara perbaikan pada skala kecil dalam tambah nilai teknologi.
3. Perbaikan pada skala kecil terhadap produk yang ada saat ini.
4. Perbaikan pada skala kecil terhadap proses bisnis yang ada saat ini.

¹⁰ Anggraeny, Cindy, *Loc. Cit.*

2. Inovasi Radikal

Merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan. Indikator inovasi radikal meliputi:

1. Menciptakan produk didasarkan pada seperangkat teknik berbeda *interactional justice* (keadilan dalam interaksi prosedural).
2. Menciptakan proses didasarkan pada seperangkat teknik berbeda *interactional justice* (keadilan dalam interaksi prosedural).
3. Menciptakan prroduk didasarkan pada prinsip-prinsip ilmiah dan sering membuka baru pasar.
4. Menciptakan proses didasarkan pada prinsip-prinsip ilmiah dan sering membuka baru pasar.
5. Menciptakan produk didasarkan pada hasil produk atau jasa yang dihasilkan dari cara atau metode baru sama sekali.
6. Menciptakan proses didasarkan pada hasil produk atau jasa yang dihasilkan dari cara atau metode baru sama sekali.

3. Inovasi Transformatif atau Sistematis

Inovasi ini membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dan menstransformasi semua sektor dan secara dramatis

mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam, karena mencakup struktur sistematis keorganisasian.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Secara umum makna dari pelayanan itu merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri¹¹.

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung¹². Sedangkan definisi jasa/pelayanan menurut Kotler adalah sebagai berikut¹³:

"A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may not be tied to physical product". Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

¹¹ Rahman Mulyawan, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press. Hal. 42

¹² Prana, Merry Martha Mahayu. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume. 1, Nomor. 1, 2013. Hal. 177

¹³ Rahman Mulyawan, *Loc. Cit.*

2.2.2 Pelayanan Publik

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*)¹⁴;

1. Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
2. Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan mendefinisikan Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan

¹⁴ Rahman Mulyawan, *Op. Cit.*. Hal. 33

pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah pusat/pemerintah daerah.

2.2.4 Asas Pelayanan Publik

Ratmianto dan Atik Septi Winarsih menjelaskan bahwa penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan, diantaranya yaitu¹⁵:

1. **Transparansi**

Dimana pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dimana pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Dimana pemberian pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

¹⁵ Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Vol. 6. No. 1. 2016. Hal. 9

4. Partisipatif

Yaitu dengan mendorong peran serta pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pelanggan.

5. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak)

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dimana pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.2.5 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut¹⁶:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

¹⁶ Rahman Mulyawan, . *Op.Cit.* Hal. 37-38

penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Adapun pelayanan publik tersebut dapat dikelompokkan menjadi:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.3 Pelayanan Prima

2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki

instansi pemberi pelayanan. Sederhananya pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan¹⁷.

2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Menurut Barata, pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain¹⁸:

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu. Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima yang di maksud kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan publik relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/prusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat di sesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

¹⁷ Nurlia. "Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent", Meraja Journal. Vol. 1, No. 2, 2018. Hal. 19

¹⁸ Suparman, dkk. 2019. *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal. 2

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

e. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung Jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.3.3 Dimensi Pelayanan Prima

Menurut Riyanto, pelayanan memiliki beberapa dimensi, yaitu sebagai berikut¹⁹;

1. *Tangibles*

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan

¹⁹ *Ibid.* Hal. 3

bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness*

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

5. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

2.4 Pelayanan Kesehatan

1.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut Lovely & Loomba pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat²⁰.

1.4.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Suatu pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok, yaitu persyaratan pokok yang memberi pengaruh kepada masyarakat dalam menentukan pilihannya terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan, yakni²¹ :

1. Ketersediaan dan kesinambungan pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang tersedia dimasyarakat (*acceptable*) serta berkesinambungan (*sustainable*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada tiap saat dibutuhkan.

2. Kewajaran dan penerimaan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang baik adalah bersifat wajar dan dapat diterima oleh masyarakat. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

²⁰ Merry Martha Mahayu Prana, *Op. Cit.* Hal. 178

²¹ *Ibid.* Hal 178

3. Mudah dicapai oleh masyarakat

Pengertian dicapai yang dimaksud disini terutama dari letak sudut lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga distribusi sarana menjadi sangat penting.

4. Terjangkau

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat, dimana diupayakan biaya pelayanan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

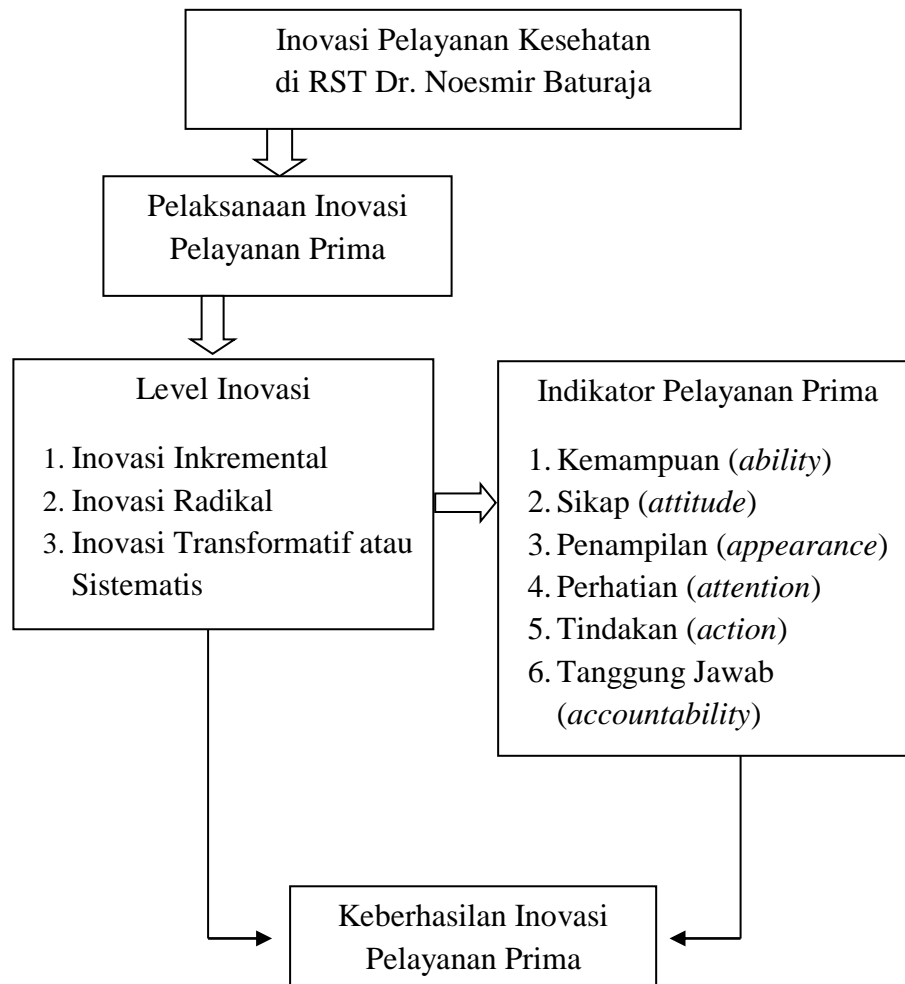
5. Bermutu

Mutu (kualitas) yaitu menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dan menunjukkan kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

Berdasarkan uraian dalam tinjauan pustaka kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Pikir

