

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kegiatan Humas

2.1.1. Pengertian Kegiatan Humas

Hubungan masyarakat (PR) merupakan fungsi penting yang dibutuhkan oleh berbagai jenis organisasi, baik yang komersial maupun non-komersial. Tidak peduli jenisnya, hampir semua lembaga memerlukan peran hubungan masyarakat, mulai dari yayasan, universitas, institusi militer, lembaga pemerintah, pesantren, hingga gerakan sosial seperti Gerakan Orang Tua Asuh Nasional. Keberadaan hubungan masyarakat tidak dapat dihindari karena memiliki peran kunci dalam keberlangsungan sebuah organisasi. Baik kita menyukainya atau tidak, PR menjadi komponen yang sangat diperlukan untuk membangun dan memelihara hubungan antara organisasi dengan publiknya. Sejak tahun 1948, *British Institute of Public Relation* telah mendefinisikan hubungan masyarakat sebagai upaya berkelanjutan dan terencana untuk memperbaiki hubungan antara suatu lembaga dan masyarakat. Definisi ini menegaskan bahwa tugas utama PR adalah menciptakan dan memelihara komunikasi yang baik dan saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya (Nufuz, 2013).

Hubungan masyarakat atau sering dikenal dengan sebagai hubungan masyarakat merupakan bidang studi yang mencakup baik hubungan internal maupun eksternal dan terstruktur di sekitar tugas dan tanggung jawab lembaga dan organisasi individu (Widjaja, 2008).

Cutlip, Center, dan Broom (1994) menjelaskan bahwa hubungan masyarakat yaitu fungsi manajemen yang membangun dan memelihara hubungan yang menguntungkan antara suatu organisasi dan publik yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut.

Setiap orang memiliki tanggung jawab untuk menyebarkan informasi tentang tujuan organisasi kepada orang-orang yang ingin dijangkau. Dengan melakukan hal tersebut, kami ingin memenangkan hati publik dan mempengaruhi pandangan mereka dengan cara yang konstruktif, yang akan menguntungkan kedua belah pihak (Ruslan, 2014).

Hubungan masyarakat bertujuan untuk menjangkau baik audiens internal maupun eksternal. Fungsi utamanya yaitu untuk mempromosikan hubungan positif antara organisasi dan publiknya serta untuk mencegah perkembangan hambatan psikologis yang mungkin ada dalam kemitraan tersebut (Dwita, 2020).

Kemudian Tony Greener (2011) mengatakan bahwa humas secara umum memiliki peranan. Peranan tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan posisi bisnis dan lembaga.
- b. Membangun reputasi seseorang sebagai otoritas di industri mereka.
- c. Meningkatkan pengetahuan dan penghargaan terhadap organisasi dan barang yang ditawarkan.
- d. Meningkatkan keberlanjutan suatu organisasi atau legitimasi sikap publik.
- e. Meningkatkan kampanye yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa humas merupakan fungsi strategis yang berperan vital dalam mengelola hubungan dan komunikasi

antara organisasi dengan publiknya, bertujuan untuk membangun pemahaman, dukungan, dan reputasi positif yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan dan keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang.

2.1.2. Tipe-Tipe Kegiatan Humas

Menurut Ruslan (2014), menjelaskan mengenai tipe-tipe kegiatan humas. Beliau membagi kedalam lima tipe kegiatan humas, diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. *Corporate Public Relations (CPR)*. Tujuan dari hubungan masyarakat korporat atau CP yaitu untuk menciptakan dan mempertahankan persepsi yang baik terhadap bisnis secara keseluruhan. Di antara tugas-tugas tersebut yakni mengelola komunikasi perusahaan; merespons masalah dan keadaan darurat, membangun hubungan dengan pemangku kepentingan, dan menciptakan inisiatif Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR).
- b. *Financial Publik Relation (FPR)*. Jenis ini terkait dengan elemen keuangan sebuah bisnis. Di antara aktivitasnya yaitu, memberikan informasi keuangan kepada analis dan investor, mengawasi interaksi dengan pemegang saham, mendukung produksi laporan tahunan, mengatur pembicaraan dengan calon investor.
- c. *Government Publik Relations (GPR)*. Tipe ini berfokus pada membangun hubungan antara institusi dan pemerintah. Di antara upayanya yaitu, mewakili kepentingan organisasi, mengawasi undang-undang yang mungkin berdampak pada organisasi, menjadi titik kontak organisasi dengan entitas pemerintah membantu perusahaan mematuhi peraturan pemerintah

- d. *International Public Relation (IPR)*. Jenis ini berkaitan dengan inisiatif hubungan masyarakat internasional. Di antara upayanya yaitu menangani komunikasi Antarbudaya, meningkatkan reputasi organisasi secara global, mengangkat isu-isu global yang berdampak padaperusahaan, mengkoordinasikan kampanye humas di berbagai negara.
- e. *Consumer/Marketing Public Relations*. Tipe ini mendukung inisiatif pemasaran dan interaksi dengan pelanggan merupakan tujuan utama dari jenis PR ini. Di antara upayanya yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan dan pengenalan produk, membantu dalam pengenalan barang-barang baru, mengawasi komunikasi dengan pelanggan.

Berbagai jenis tipe kegiatan humas diatas menunjukkan bahwa praktik humas modern lebih dari sekadar menyebarkan informasi; ini juga mencakup perencanaan tentang bagaimana cara terbaik berinteraksi dengan berbagai kelompok orang yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi. Setiap jenis diperlukan untuk membangun dan menjaga citra organisasi serta membantunya mencapai tujuan umumnya. Dengan pemisahan ini, orang-orang yang bekerja di bidang hubungan masyarakat dapat lebih fokus dan efisien dalam tugas mereka sambil tetap memiliki pandangan menyeluruh tentang bagaimana orang berkomunikasi dan bekerja sama dalam organisasi.

2.1.3. Fungsi Kegiatan Humas

Menurut Cultip, dkk (1982) dalam Ruslan (2007) menjelaskan berbagai fungsi kegiatan humas yakni sebagai berikut:

- 1) Mendukung kegiatan utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi yang melekat dalam manajemen institusi/organisasi).
- 2) Tujuannya yaitu agar institusi dan organisasi dapat berhubungan baik dengan orang-orang mereka, yang juga merupakan audiens target.
- 3) Membangun hubungan positif antara audiens target, atau institusi/organisasi, dan masyarakat umum.
- 4) Melayani kebutuhan masyarakat umum dan memberikan saran kepada kepemimpinan manajemen untuk mencapai tujuan dan keuntungan bersama.
- 5) Membangun citra publik yang baik untuk baik institusi maupun organisasi dengan mendorong komunikasi dua arah dan mengendalikan aliran publikasi, pesan, dan informasi dari yang terakhir ke yang pertama.

Kesimpulan ini menunjukkan peran strategis dan multifaset yang dimainkan oleh hubungan masyarakat sebagai manajer, penasihat, penghubung, dan fasilitator komunikasi. Untuk menjamin bahwa organisasi dapat mencapai tujuannya sambil membina hubungan yang sehat dengan berbagai pemangku kepentingan, peran-peran ini saling terkait dan bekerja secara sinergis. Sebagai hasilnya, hubungan masyarakat berfokus pada membangun koneksi positif dan komunikasi yang efektif antara sebuah organisasi dan audiensnya, selain pengelolaan citra.

2.1.4. Unsur-Unsur Kegiatan Humas

Menurut Onong Uchjana Effendy (2009), unsur-unsur humas terdiri dari beberapa aspek, diantaranya:

- 1) Komunikasi. Proses penyampaian pesan dua arah antara suatu organisasi dan publiknya.
- 2) Publik. Sekelompok orang yang memiliki minat terhadap organisasi.
Manajemen: Proses menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan
- 3) Organisasi. Sistem yang telah ditetapkan dari individu-individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.
- 4) Opini. Pendapat publik tentang organisasi. Citra: Kesannya yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap suatu organisasi.

Pada penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa humas merupakan fungsi yang melibatkan komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya. Fungsi ini bertujuan untuk mengelola hubungan dengan publik yang memiliki minat terhadap organisasi. Melalui manajemen yang efektif dalam sistem organisasi, humas berupaya mempengaruhi opini publik dan membentuk citra positif organisasi. Keseluruhan proses ini dirancang untuk mencapai tujuan organisasi dengan membangun pemahaman dan dukungan dari publiknya.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Secara etimologi, istilah pelayanan berasal dari kata "layan", yang berarti membantu menyediakan apa yang diperlukan orang lain untuk melayani. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan; lebih jauh lagi, pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan manusia (Sinambela, 2013:3). Adapun pengertian lain, pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris yakni "*public*" yang memiliki arti "umum" "masyarakat", dan "negara." Dalam Bahasa Indonesia Baku, kata "publik" sebenarnya berarti "umum", "orang banyak", atau "ramai".

Membantu orang lain dengan kebutuhan mereka bisa disebut juga pelayanan. Pelayanan bukan hanya barang, seperti makanan dan minuman, televisi dan radio, dll., tetapi juga jasa, seperti perbankan, transportasi, pendidikan, dan kesehatan, dll. Selanjutnya, dalam Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993, "pelayanan umum" mengacu pada segala jenis kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk memenuhi peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan publik, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik (Farida). Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) menyatakan bahwa "pelayanan publik atau pelayanan umum" mencakup semua jenis pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang ditanggung dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan nasional, baik di bawah Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah. untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Farida (2015) pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan pada hakikatnya dimaksudkan untuk memberikan dukungan dan memastikan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Transformasi pelayanan publik menjadi lebih inovatif, transparan, dan efisien merupakan kunci membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong kemajuan kesejahteraan sosial (Arundel, 2019).

2.2.2. Dimensi Pelayanan Publik

Terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan saat menilai layanan publik berkualitas tinggi untuk mengukur kualitasnya. Levine menawarkan tiga kriteria untuk mengevaluasi item layanan publik dalam Dwiyanto. (2008). Tiga dimensi tersebut merupakan dimensi akuntabilitas (*Accountability*), dimensi tanggung jawab (*responsibility*), dan dimensi responsivitas (*Responsiveness*).

- a. Dimensi Akuntabilitas. Dimensi akuntabilitas merupakan metrik yang menunjukkan seberapa efektif proses penyediaan layanan sesuai dengan kepentingan pemangku kepentingan dan standar masyarakat.

- b. Dimensi Tanggung Jawab. Dimensi ini mengenai tingkat di mana proses penyampaian layanan publik dilakukan sesuai dengan aturan atau prinsip administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan diukur melalui tanggung jawab atau akuntabilitas.
- c. Dimensi Responsivitas. Responsivitas penyedia layanan didefinisikan sebagai kemampuan mereka untuk menyesuaikan penawaran mereka agar sesuai dengan kebutuhan, permintaan, harapan, dan ambisi klien mereka.

Pada penjelasan diatas bahwa terdapat tiga dimensi mengenai pelayanan publik. Ketiga dimensi ini memberikan kerangka komprehensif untuk menilai kualitas pelayanan publik, mencakup aspek kesesuaian dengan norma masyarakat, kepatuhan terhadap aturan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dengan memperhatikan ketiga dimensi ini, diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan kualitasnya secara menyeluruh.

2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Rudy Ruslan (2016), beliau menjelaskan mengenai jenis-jenis pelayanan publik. beliau mengidentifikasi empat jenis pelayanan publik yang relevan dalam konteks hubungan masyarakat (humas). Berikut merupakan penjelasan untuk masing-masing jenis pelayanan tersebut:

- a. Pelayanan informasi. Penyediaan dan distribusi informasi publik yaitu fokus utama dari jenis layanan ini. Merupakan tugas manusia untuk memberitahukan publik dengan cara yang tepat waktu, akurat, dan relevan mengenai organisasi, kebijakan, kegiatan, dan layanan yang ada. Publikasi

siaran pers, pembuatan buletin, pengelolaan situs web, dan penggunaan media sosial yaitu beberapa contoh dari ini.

- b. Pelayanan keluhan. Layanan ini menangani penerimaan, peninjauan, dan penyelesaian keluhan serta pengaduan masyarakat. Penerimaan, pemrosesan, dan tanggapan keluhan yang efektif dan profesional semuanya dimungkinkan sebagian oleh manusia. Tujuannya untuk memperbaiki masalah dan meningkatkan reputasi organisasi.
- c. Pelayanan advokasi. Hubungan masyarakat berfungsi sebagai saluran antara publik dan organisasi dalam situasi ini. Layanan advokasi mencakup upaya untuk mempromosikan kepentingan publik atau menjelaskan sikap organisasi terhadap isu-isu tertentu. Ini mungkin termasuk lobi, kampanye publik, atau pembicaraan dengan pemangku kepentingan.
- d. Pelayanan Konsultasi. Memberikan panduan atau nasihat kepada masyarakat umum tentang bidang keahlian organisasi merupakan sifat dari jenis layanan ini. Hubungan masyarakat dapat memberikan layanan konsultasi kepada publik untuk membantu mereka memahami masalah, aturan, atau regulasi yang rumit terkait dengan suatu industri atau organisasi tertentu.

Pada keempat jenis layanan diatas, jenis layanan tersebut mencakup memberikan saran atau panduan kepada masyarakat luas mengenai bidang keahlian organisasi. Hubungan masyarakat dapat membantu masyarakat umum memahami masalah, undang-undang, atau kebijakan yang rumit yang berkaitan dengan suatu perusahaan atau organisasi tertentu.

2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Organisasi dan pelaksanaan layanan publik harus dipandu oleh serangkaian prinsip yang dikenal sebagai prinsip layanan publik. Dengan mengikuti pedoman ini, kebutuhan komunitas akan terpenuhi dan layanan publik akan disampaikan secara efektif, adil, dan efisien. Berikut merupakan beberapa pedoman standar untuk layanan publik (Finanda, 2024):

- a. Keterbukaan atau transparansi. Informasi tentang layanan publik, termasuk prosedur, pedoman, dan pengambilan keputusan, harus disediakan secara bebas oleh pemerintah.
- b. Akuntabilitas. Mereka yang memberikan layanan publik harus bertanggung jawab atas pilihan dan tindakan mereka. Mereka perlu mampu menerima kritik dari masyarakat dan siap untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- c. Keterlibatan Masyarakat. Tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian layanan publik harus melibatkan anggota komunitas atau masyarakat. Partisipasi dari masyarakat memungkinkan pengawasan dan pelacakan penyampaian layanan yang lebih baik.
- d. Kesetaraan. Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, jenis kelamin, atau faktor lainnya.
- e. Kualitas. Layanan publik harus diberikan dengan standar tinggi untuk menjamin kepuasan klien dan mencapai hasil yang diinginkan.

- f. Efisiensi. Penyediaan layanan publik harus dilakukan dengan cara yang paling efisien, memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal.
- g. Berlaku adil. Penyediaan layanan publik harus terbuka dan adil bagi semua warga negara, bebas dari diskriminasi.
- h. Inovasi. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan mereka, organisasi sektor publik harus terbuka terhadap ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melaksanakan tugas.

Pada prinsip-prinsip diatas bertujuan untuk menjamin bahwa layanan publik meningkatkan kesejahteraan umum dan secara berkelanjutan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penggunaan pedoman ini dapat berkontribusi pada pengembangan lingkungan penyampaian layanan publik yang lebih bertanggung jawab, transparan, dan responsif.

2.2.5. Indikator Pelayanan Publik

Indikator unsur pelayanan hubungan masyarakat dari Bagian Humas dan Protokol digunakan sebagai alat ukur. Indikator ini terdiri dari lima dimensi: *tangible* (wujud), *reliability* (handal), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Unsur pelayanan lebih luas untuk diukur daripada unsur barang, sehingga dapat dinilai berdasarkan lima dimensi ini (Prihandoko, 2020):

- a. Wujud (*tangible*), yaitu fasilitas yang dapat diakses dan digunakan oleh Bagian Humas dan Protokol, termasuk pusat media, ruang wartawan, ruang tunggu, meja informasi, dan pojok cinderamata. Fasilitas ini dapat digunakan

oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan informasi pemerintah daerah.

- b. Handal (*Realibility*), artinya dapat diandalkan, berarti mampu memberikan layanan seperti yang dijanjikan dan dapat dipercaya, yang berarti mampu melakukannya tanpa gagal dan tepat waktu setiap kali. Kemampuan untuk secara konsisten dan tepat memberikan layanan yang dijanjikan yaitu ciri khas dari layanan yang dapat diandalkan. Memastikan bahwa para pelamar puas dengan layanan yang mereka terima yaitu tujuan rehabilitasi hubungan masyarakat di Seksi Hubungan Masyarakat dan Protokol, yang bertujuan untuk menginformasikan publik tentang kegiatan pemerintah daerah. Ini termasuk memastikan bahwa prosedur sederhana, jelas, dan efektif biaya, serta bahwa layanan selaras dengan informasi yang diberikan. Tanda lain dari pelayanan yang baik yaitu ketika prosesnya mudah dipahami dan diikuti.
- c. Tanggap (*Responsiviness*), yang diinginkan oleh staf di Divisi Hubungan Masyarakat dan Protokol yaitu membantu divisi dan komunitas ketika mereka membutuhkannya. Salah satu aspek dari pelayanan yang luar biasa merupakan seberapa responsif staf, terutama dalam melayani masyarakat.
- d. Jaminan (*Accurancy*), hal ini mencakup keahlian, kemampuan, kesopanan, keramahan, dan keandalan hubungan staf untuk meredakan kekhawatiran publik dan memberikan mereka rasa aman dan nyaman. Bagi Divisi Hubungan Masyarakat dan Protokol, jaminan sangat penting karena, jika masyarakat membutuhkan layanan informasi mengenai kegiatan pemerintah

daerah, mereka akan dapat mempercayai kemampuan lembaga tersebut, yang akan meningkatkan kepuasan publik.

- e. Empati (*emphaty*), empati merupakan keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas namun peduli terhadap publik, yang memfasilitasi komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam menerima layanan. Empati yaitu suatu proses di mana seseorang merasakan emosi orang lain dan memahami makna dari perasaan tersebut, kemudian mengkomunikasikannya dengan begitu sensitif sehingga menunjukkan bahwa mereka benar-benar memahami emosi orang lain.

Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang lebih luas dibandingkan dengan pengukuran barang. Tujuan utamanya yaitu untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi pemerintah daerah dan meningkatkan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

2.3 Peningkatan Mutu Pelayanan Publik

Penerbitan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seharusnya sudah memberikan pedoman dan aturan kepada semua penyelenggara layanan, baik penyelenggara negara, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, lembaga layanan publik, maupun entitas dan individu swasta, untuk memberikan layanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar layanan. Peraturan ini jelas menekankan bahwa pejabat negara tidak dapat bertindak semau mereka sendiri ketika memberikan layanan kepada publik, yang memerlukan layanan publik berkualitas tinggi. Dengan pemahaman ini, setiap

pejabat negara harus menyadari bahwa pelayanan publik kepada masyarakat tidak boleh didasarkan semata-mata pada preferensi atau suasana hati pribadi mereka. Jadi tidak ada lagi alasan klise untuk mengabaikan harapan publik untuk menerima layanan yang berkualitas dan terjamin. Segala sesuatu sudah memiliki standar, pola, metode, sistem, waktu, dan perlakuan yang seragam dari setiap pelayan publik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan mengenai standarisasi pelayanan publik, yakni sebagai berikut:

- 1) Adanya dasar hukum
- 2) Memiliki persyaratan, kondisi yang harus dipenuhi dalam administrasi suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Memiliki kerangka kerja, proses, dan prosedur yang efektif, serta protokol layanan yang distandarisasi untuk penyedia layanan dan pengguna, termasuk kemampuan untuk mengajukan keluhan;
- 4) Ketepatan waktu penyelesaian, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan;
- 5) Menetapkan berapa banyak yang harus dibayar oleh penerima layanan dalam bentuk biaya dan tarif agar memuaskan pelanggan
- 6) Produk layanan target, hasil dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- 7) Fasilitas, infrastruktur, dan/atau peralatan serta fasilitas yang diperlukan untuk penyediaan layanan, termasuk peralatan dan fasilitas untuk kelompok rentan;

- 8) Kompetensi pelaksana, yang merujuk pada kemampuan atau keterampilan yang harus dimiliki oleh penyelenggara publik, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) Pekerja publik diawasi oleh atasan langsung mereka atau kepala unit kerja mereka.
- 10) Ketersediaan penanganan keluhan, saran, dan umpan balik, prosedur penanganan keluhan, serta tindakan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana yang besar, ketersediaan pelaksana sesuai dengan beban kerja
- 12) Layanan yang ditawarkan sesuai dengan standar layanan karena ada jaminan yang berlaku;
- 13) Memiliki jaminan keselamatan dan keamanan dalam bentuk janji untuk membuat seseorang merasa aman, jauh dari ancaman dan ketidakpastian.
- 14) Melakukan tinjauan kinerja sangat penting karena memungkinkan kita untuk melihat seberapa baik implementasi layanan kita memenuhi kriteria yang telah ditetapkan

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Standardisasi pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 mencakup aspek-aspek krusial untuk mewujudkan layanan yang efektif dan berkualitas. Ini meliputi keberadaan dasar hukum, persyaratan yang jelas, prosedur yang efisien, ketepatan waktu, transparansi biaya, dan kualitas produk layanan. Standar ini juga menekankan pentingnya fasilitas yang memadai, kompetensi pelaksana, pengawasan, dan sistem penanganan keluhan yang responsif. Keamanan, kenyamanan, serta evaluasi kinerja

yang berkesinambungan menjadi prioritas. Tujuan utamanya yaitu menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada warganya.

Adapun peningkatan mutu pelayanan publik menurut Hayat (2017:142-155) dapat dilalui melalui beberapa langkah, yakni sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan keterampilan orang-orang yang bekerja di hubungan masyarakat dengan mengajarkan mereka cara berkomunikasi, menggunakan teknologi, dan memahami kebijakan publik.
- 2) Membuat sistem informasi gabungan akan memudahkan orang untuk mendapatkan pengetahuan.
- 3) Periksa keberhasilan layanan hubungan masyarakat setiap hari dan buat perubahan berdasarkan apa yang dikatakan orang.
- 4) Menerapkan standar pelayanan minimum (SPM) untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten.
- 5) menggunakan internet dan media sosial untuk menjangkau lebih banyak orang dan membuat mereka terhubung dengan Anda.
- 6) Inisiatif hubungan masyarakat mungkin dapat dirancang dan dievaluasi dengan masukan dari komunitas untuk meningkatkan keterbukaan dan tanggung jawab.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik, berfokus pada beberapa aspek kunci yakni meliputi peningkatan kompetensi pegawai humas, terutama dalam komunikasi dan teknologi,

pengembangan sistem informasi terintegrasi, evaluasi berkala layanan, penerapan standar pelayanan minimum, pemanfaatan media digital, dan pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menetapkan standar komprehensif untuk pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek pelayanan, mulai dari dasar hukum hingga evaluasi kinerja, dengan tujuan menciptakan layanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Standarisasi ini berlaku untuk semua penyelenggara layanan publik, baik pemerintah maupun swasta, menekankan pentingnya konsistensi dan kualitas dalam pelayanan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, beberapa langkah kunci telah diidentifikasi. Ini meliputi peningkatan kompetensi pegawai, pengembangan sistem informasi terpadu, evaluasi berkala, penerapan standar pelayanan minimum, pemanfaatan teknologi digital, dan pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi. Strategi-strategi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.

Dengan adanya standar yang jelas dan strategi peningkatan mutu, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat terus berkembang, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup warga negara secara keseluruhan.

2.4 Rumah Sakit

2.4.1. Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan fasilitas medis penting dalam sistem perawatan kesehatan modern. Selain menyediakan perawatan dan rehabilitasi pasien, rumah sakit berfungsi sebagai pusat penelitian, pendidikan, dan promosi kesehatan. Dengan fasilitas lengkap dan tenaga medis berkualitas, rumah sakit menawarkan berbagai jenis perawatan, dari layanan darurat hingga terapi spesialis. Di era teknologi, rumah sakit terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional melalui inovasi medis dan manajemen kesehatan. Namun, tantangan seperti biaya perawatan, aksesibilitas, dan meningkatnya permintaan layanan kesehatan masih perlu diatasi untuk menciptakan sistem rumah sakit yang inklusif dan berkelanjutan.

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit, yang ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan perorangan, merupakan komponen daya kesehatan yang sangat penting untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit memiliki banyak fitur dan cara yang sangat kompleks untuk menyediakan layanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan organisasi yang memiliki tenaga medis profesional, sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan

keperawatan yang berkelanjutan, diagnosis, dan pengobatan penyakit pasien. Akibatnya, Rumah Sakit harus dapat memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit harus mampu mengembangkan manajemen mutu yang sebaik mungkin untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini, kepuasan pasien tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan, tetapi pasien juga menginginkan pelayanan yang terbaik. Rumah Sakit pada dasarnya berfungsi sebagai tempat penyembuhan dan pemulihan kesehatan, dan pemerintah sepenuhnya bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sondakh, 2022).

Adapun rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang menyediakan layanan kesehatan yang telah mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Rumah sakit juga lembaga sosial sepanjang tahun-tahun awal keberadaannya, tetapi dengan munculnya rumah sakit swasta, saat ini mereka semakin dilihat sebagai industri kesehatan yang beroperasi dengan prinsip-prinsip manajemen yang mirip dengan bisnis. Pertumbuhan rumah sakit telah disertai dengan persaingan antara rumah sakit, baik yang dimiliki secara pribadi maupun yang dikelola oleh pemerintah, karena mereka bersaing untuk menarik klien atau pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit (Badar, 2022).

Rumah sakit merupakan lembaga kesehatan yang memberikan perawatan medis kepada individu secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Rumah sakit umum menyediakan perawatan medis untuk semua jenis penyakit. Rumah sakit harus memenuhi kebutuhan dan kebutuhan pasien dan membantu mereka menyelesaikan masalah kesehatan mereka di sana. Pasien

percaya bahwa hanya rumah sakit yang dapat menyediakan layanan medis untuk membantu mereka sembuh dan pulih dari rasa sakitnya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, responsif, dan nyaman untuk keluhan kesehatan mereka (Listiyono, 2015).

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan paripurna, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Perannya telah berkembang dari lembaga sosial menjadi industri kesehatan yang kompetitif. Sebagai fasilitas publik, rumah sakit bertanggung jawab memenuhi hak dasar masyarakat atas layanan kesehatan. Untuk memenuhi tuntutan dan ekspektasi pasien, rumah sakit perlu mengembangkan manajemen mutu yang optimal, menyediakan pelayanan yang siap, cepat, responsif, dan nyaman. Dengan demikian, rumah sakit diharapkan dapat menjadi tempat andalan masyarakat dalam menyelesaikan masalah kesehatan secara komprehensif.

2.4.2. Peran dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Pasal 4 dan 5 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 menguraikan tanggung jawab dan fungsi rumah sakit. Tanggung jawab rumah sakit yaitu untuk menyediakan layanan kesehatan pribadi yang lengkap, termasuk perawatan pencegahan, kuratif, rehabilitatif, dan promosi. Rumah sakit melaksanakan tugas-tugas serta berperan dalam menyelenggarakan kewajiban pelayanan kesehatan, diantaranya:

- a. Penyediaan layanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga yang sesuai dengan kebutuhan medis
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam pemberian layanan kesehatan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi dalam bidang pengobatan dan pemulihan.

Berdasarkan pemaparan peran dan fungsi diatas, dapat disimpulkan bahwa, Rumah sakit memiliki peran yang komprehensif dalam sistem kesehatan, mencakup aspek pelayanan, pendidikan, dan penelitian. Tanggung jawab utama rumah sakit yaitu menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh, meliputi tindakan pencegahan, pengobatan, pemulihan, dan promosi kesehatan. Fungsi rumah sakit meliputi penyediaan layanan medis sesuai standar, peningkatan kesehatan individu melalui pelayanan paripurna, pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, serta berkontribusi dalam kemajuan ilmu kedokteran melalui penelitian dan pengembangan teknologi kesehatan. Dengan demikian, rumah sakit tidak hanya berperan sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai institusi yang berperan penting dalam kemajuan sistem kesehatan secara keseluruhan.