

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Ridha. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil dari penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji partial (t). Hasil perhitungan koefisien regresi menghasilkan nilai $Y = ,813 + 0,38$ atau $Y = 0,38 + ,813$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas maka berpengaruh sebesar 0,38 kepada kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan dari hasil perhitungan uji partial (t) yaitu t hitung sebesar 8.534 dibandingkan dengan t tabel 1.988 dengan taraf signifikan 5% ini berarti bahwa t hitung lebih besar pada t tabel H1 diterima dan H0 ditolak, H1 atau hipotesis alternatif berbunyi” ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang cukup kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan dari apk SPSS versi 20, dari responden 87 dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,679 sehingga dapat

dihasilkan koefisien determinasi 46.1% yang dibulatkan menjadi 46% atau bisa disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 46% dan 54% disebabkan pengaruh lain

2. Muhammad Bakri, 2021. judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Poli Umum dan Poli KIA)”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini bertujuan Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Teori yang dipakai adalah Fandy Tjiptono (2017:201) Kualitas Pelayanan (X) dan Kasmir (2017:240) Kepuasan Masyarakat (Y) Hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana dan uji T. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,284 + 0,165 X$ atau $Y = 0,165 - 0,284 X$ yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien 0,165 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. sedangkan dari perhitungan uji T yaitu t_{hitung} sebesar 0,165 dibandingkan dengan t_{tabel} (db=96) yaitu 0,167 dengan taraf signifikan 5% ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, H_a hipotesisi

alternative berbunyi “ada pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang kuat hal ini terbukti dari hasil penelitian menggunakan SPSS 24 dari 98 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar sebesar 0,22 sehingga dapat dihasilkan koefisien Determinan (r^2) = 22% di kategorikan berpengaruh kuat. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kecamatan Danau Panggang adalah sebesar 22% dan sisanya 78% ditentukan oleh faktor lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kemampuan kerja, kurangnya motivasi kerja, kurangnya kepuasan yang diberikan, kurangnya komunikasi kerja, kurangnya kepastian waktu, kurangnya kepentingan pengunjung dan kurangnya memahami kebutuhan pengunjung.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar (2018:23), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu,

derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik

Sunyoto (2017:34), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2016:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2017:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima (*expected service*) atau jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan (Tjiptono, 2016:116). Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang

sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara

profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2016:33) adalah 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”.

Departemen Dalam Negeri dalam (Rahman Mulyawan, 2016:33) 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”.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk

kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang

dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Karena itu, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjipto dalam buku Pasolong (2018:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang biasa membahagiakan pelanggan.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2013:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.
- 9) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

- 6) Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll.
- 7) Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
- 8) Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh paker dan sebagainya.

c. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pada era berita seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya aplikasi pelayanan publik dituntut untuk bisa menyampaikan layanan yg

prima. buat mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut buat berbenah menjadi salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. namun, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, dibutuhkan rentang waktu bagi pemerintah pada pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik ditentukan untuk beberapa hal. buat mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang menghipnotis tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuknya prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta tingkat jabatan. Komponen formalisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi standar (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan, kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya.

2) Faktor Aparat/ pelayan publik

menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini juga berperan

penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pemerintah publik. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima kepada rakyat. dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih simpel dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia.

3) Faktor sistem pelayanan publik

Buat menyampaikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat diperlukan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian

Kata “kepuasan” merupakan kata yang sangat familiar. Setiap individu pasti pernah merasakan kepuasan atas apa yang didupatkannya sesuai dengan harapannya. Rasa puas adalah respon positif yang diberikan individu. Memberi kepuasan merupakan tujuan sebuah instansi pemerintah yang beroperasi dalam penyedia layanan jasa. Umar dalam Rosmayati et al., (2020:120) mengemukakan “Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.” Pendapat Gasper dalam Rosmayati et al., (2020:120) “Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen.”

Tjiptono dan Diana (2021:126) mengemukakan ada beraneka ragam definisi Kepuasan Pelanggan, yaitu:

- 1) Penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.
- 2) Respon efektif konsumen yang bersifat spesifik pertansaksi dan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dan standar pra-pembelian tertentu.
- 3) Respon konsumen terhadap evaluasi persepsi perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja actual sebagaimana dipresepsikan setelah dikonsumsi.
- 4) Respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli, gerai ritel, atau pasar secara keseluruhan. Dalam hal ini, respon emosional dipicu oleh proses evaluatif kognitif, dimana persepsi (atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.
- 5) Evaluasi subyektif konsumen terhadap berbagai hasil dan pengalaman berkenaan dengan menggunakan atau mengkonsumsi produk.
- 6) Kondisi kognitif konsumen yang mendapatkan hasil sepadan atau tidak sepadan dengan pengorbanan yang diberikan.

Dari definisi sebelumnya maka penulis menyimpulkan kepuasan masyarakat adalah perasaan yang di rasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan

masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari mengonsumsi suatu produk/barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa.

b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan menurut Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2015:32) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk

- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting dilakukan. Melalui pengukuran yang dilakukan akan diketahui apakah pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut atau tidak. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangan pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat dipertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran kepuasanlah yang dapat mengukurnya.

Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Usulan

Sistem Keluhan dan Usulan Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan

2) Survei Kepuasan Konsumen

Survei Kepuasan Konsumen Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan

3) Konsumen Samaran

Konsumen Samaran Menggunakan konsumen samara bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyamar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan

4) Analisis Mantan Pelanggan

Analisis Mantan Pelanggan Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi

harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi

Pendapat Gerson dalam Kasmir (2019:243) untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, cara ini dapat dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan, dengan cara ini dapat mengidentifikasi apa yang diharapkan pelanggan, termasuk persyaratan yang mereka inginkan.
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada, kesenjangan merupakan hal yang harus diatasi sehingga kepuasan dapat ditingkatkan.
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak, penilaian ini harus dilakukan secara berkala agar ditemukan apa saja kekurangan pemberi layanan
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba, dilihat dari keuntungan yang diperoleh jika keuntungan semakin meningkat maka dikatakan pelayanan yang diberikan selama berjalan baik.
- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu apa yang harus dilakukan kemudian, dalam hal ini harus ada pemantau/pengawas. Dari pengawasan ini akan diperoleh hasil kekurangan atau kebaikan. Dari hasil ini dapat dilihat apa yang sudah baik dan apa yang harus diperbaiki.

- 7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus, melakukan perbaikan diperlukan agar memberikan hasil yang semakin maksimal.

Mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan mencari tahu pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Hal ini bisa digunakan dengan membagikan kuisioner, atau membuat kotak saran. Dengan cara demikian pengguna layanan akan merasa mudah menyampaikan kepuasannya secara lisan tanpa harus merasa segan. Selain itu dapat juga dilakukan dengan mengamati langsung saat aktivitas pelayanan dilakukan. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengawasi, pengamatan ini secara bersamaan pengawas dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi/perusahaan yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indrasari (2019:87) berpendapat dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan :

- 1) Kualitas Produk

Kualitas Produk Kualitas produk dapat dilihat dari output yang dihasilkan. Memberikan manfaat bagi penggunanya membuktikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang tinggi

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama bagi penyedia layanan jasa. Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan akan diperhatikan juga karena pelayanan juga mampu memberi kepuasan kepada pengguna layanan

3) Emosional

Emosional Emosional merupakan perasaan yang datang dari diri sipengguna layanan. Kepuasan yang dihasilkan dari emosional adalah hal yang berbeda, karena rasa puas dari emosional bukan karena produk dan pelayanan yang baik, melainkan karena merek. Merek yang dimaksud adalah merek-merek yang terkenal

4) Harga

Harga Harga akan lebih diperhatikan oleh pengguna layanan jasa. Harga yang relative murah akan lebih diminati pengguna layanan

5) Biaya

Biaya Kesepakatan harga diawal harus dilakukan dengan bijak. Adanya biayabiaya tambahan yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat sudah menerima pelayanan akan menimbulkan kekecewaan

Brady dan Cronin (2001) dalam Afif et al., (2017) mengemukakan kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu:

1) Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan

2) Kualitas Lingkungan Fisik ((Physical Environment Quality)

Kualitas Lingkungan Fisik (Physical Environment Quality) Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan

3) Kualitas Hasil (Outcome Quality)”

Kualitas Hasil (Outcome Quality) Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunaanya

4. Puskesmas

a. Pengertian

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah

kerjanya, maka wilayah kerja dari puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib (*basic six*) dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat.

Dalam rangka pemenuhan Pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan. Puskesmas berdasarkan karakteristik wilayah kerja dikategorikan menjadi:

- 1) Puskesmas kawasan perkotaan
- 2) Puskesmas kawasan pedesaan
- 3) Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil.

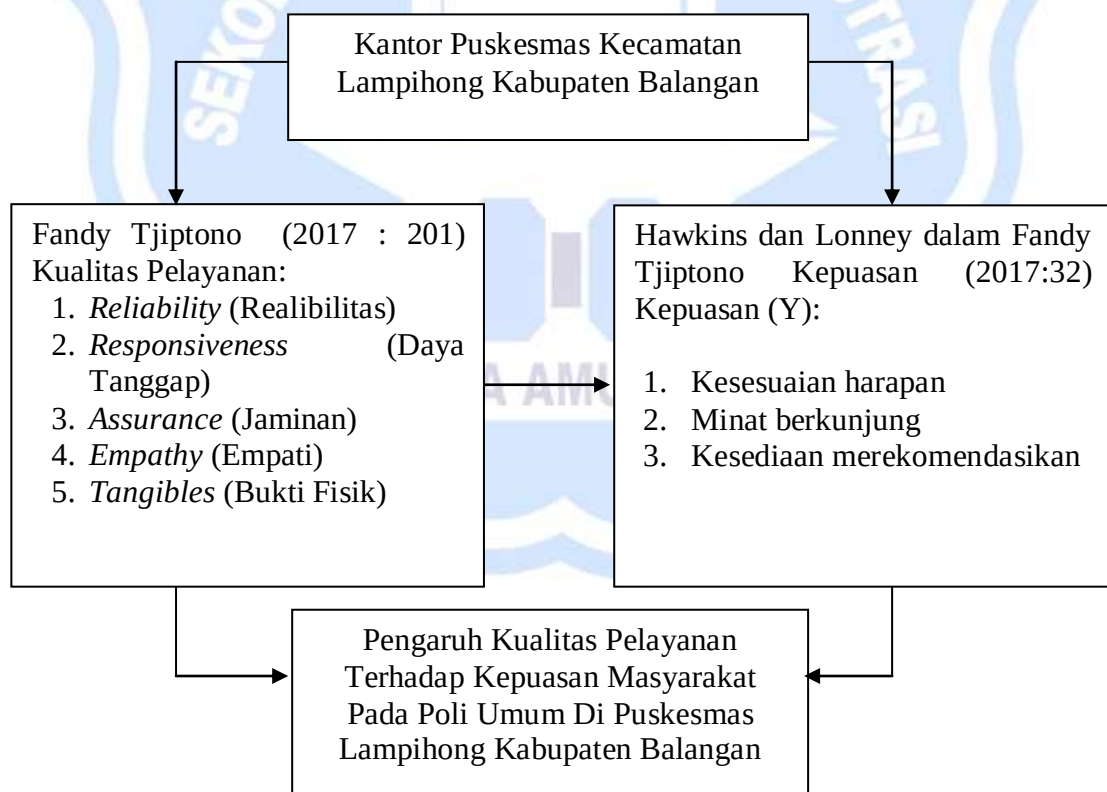
Puskesmas berdasarkan kemampuan penyelenggaraan dikategorikan menjadi:

- 1) Puskesmas non rawat inap
- 2) Puskesmas rawat inap

C. Kerangka Pikir

Mengingat pentingnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan peneliti peneliti membatasi masalah oleh teori. Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber : Diolah Peneliti, 2026

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan (Ha).
2. Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan (Ho).

