

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Jumiati, 2022.** Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Bugis”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kampung Bugis. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei (kuesioner), dengan analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengukuran kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi sembilan unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh sebesar 3,40 dengan nilai konversi 85,18, sehingga mutu pelayanan berada pada kategori baik. Dari sembilan unsur pelayanan, nilai tertinggi terdapat pada biaya/tarif dan penanganan pengaduan yang termasuk kategori sangat baik, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang masih berada pada kategori tidak baik, sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. **Hilmi Ryandi Rahman, 2023.** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dengan judul penelitian “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balangan”. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balangan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Pengukuran kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi sembilan unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 2,7049 dengan nilai konversi 67,62, sehingga mutu pelayanan berada pada kategori C (kurang baik). Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana, sehingga perlu menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan.

B. Tujuan Teoritis

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hasibuan dalam Sawir (2020:83) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Secara umum pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka. . pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemberi jasa semata, tetapi juga

mencakup proses, prosedur serta standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2017:148) 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.

Menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) (Hayat, 2019) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Saefullah (Hardiyansyah, 2018: 18) untuk memberi pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri titik perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hadi Prabowo (2022: 176) Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan

Jenis pelayanan publik pada awalnya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang mengelompokkan pelayanan publik menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang dan jasa. Namun, peraturan tersebut kemudian diperkuat dan diperbarui melalui Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memaparkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan dan harta benda juga kegiatan administrasi yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

b. Pelayanan barang dan jasa publik

pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah

kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dana merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (badan usaha milik negara /BUMN).

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada publik di atas, terdapat dua jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang jasa. Berdasarkan kedua jenis tersebut, pelayanan di Puskesmas Danua Panggang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018: 54) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan dinilai baik apabila persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sama atau lebih tinggi dari pada harapannya.

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian tersebut maka semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Zeithaml, Parasurman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018: 57), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks,

sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

- a) *Tangible* (keterwujudan); yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
- b) *Reliability* (kehandalan); yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan); yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d) *Assurance* (keyakinan/jaminan); yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- e) *Emphaty* (kepedulian); yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan, dan kebutuhan konsumen.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam (Hardiyansyah, 2018: 37), standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan Hasil Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

5. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (DepKes RI) yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu

organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok.

6. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat.

Menurut Danaher dan Mattson dalam Rifa'i (2023:52), menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat diukur dengan pelayanan yang diperoleh pada setiap adanya transaksi.

Menurut Kotler dalam Rifa'i (2023:53), menyatakan bahwa Kepuasan Masyarakat/Konsumen adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan kebutuhannya (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, 2021: 12).

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Blongkod (2018:18) menjelaskan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan dan memberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil refresentasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan kurang puas, “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

8. Unsur - Unsur Dalam Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan merupakan segala bentuk syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan, baik secara administratif maupun teknis. Dalam konteks penelitian ini, persyaratan dapat berupa kelengkapan dokumen seperti kartu identitas, kartu BPJS, maupun persyaratan lainnya yang ditetapkan oleh pihak Puskesmas.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara atau alur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Unsur ini mencakup kejelasan informasi alur pelayanan serta kemudahan dalam mengikuti proses pelayanan. Dalam penelitian ini, masih ditemukan adanya ketidakteraturan antrean yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum berjalan secara optimal.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dari awal hingga selesai. Berdasarkan kondisi di lapangan, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

d. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif merupakan sejumlah biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Biaya tersebut harus jelas, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pasien dan prosedur medis yang berlaku.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Petugas yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, masih ditemukan adanya petugas yang kurang disiplin dalam jam pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan merupakan proses penyampaian dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat. Berdasarkan kondisi yang

ada, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui cara menyampaikan pengaduan secara jelas, sehingga sistem pengaduan belum berjalan secara optimal.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat atau perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam proses kegiatan atau pelayanan (alat medis, kursi pasien, komputer, kendaraan dinas). Prasarana adalah fasilitas penunjang yang secara tidak langsung digunakan, tetapi sangat mendukung kelancaran kegiatan (gedung puskesmas, ruang tunggu, tempat parkir).

9. Konsep Kepuasan Masyarakat

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal senang yang bersifat puas, kelegaan, dan kesenangan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Apabila kinerja yang didapatkan tidak memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa kecewa. Begitu pula sebaliknya, apabila kinerja yang memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat/pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (Muhammad Rifki, 2024:20) adalah persepsi masyarakat akan pernyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapanharapan yang ada. Atau adanya perbedaan atau antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Selanjutnya Fitzsimmons menyatakan bahwa, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kemutuannya.

Dalam proses pemberian layanan publik, kepuasan masyarakat harus diutamakan. Masyarakat merupakan seorang raja yang wajib untuk dilayani oleh pemberi layanan. Fokus pemberian layanan yang berorientasi terhadap

kepuasan pelanggan. Menurut Hesti Puspitosari dkk. (Muhammad Rifki, 2024:21) ciri-ciri kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitasfasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas;
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran yang berorientasi pada hasil outcome sesuai dengan masukan yang digunakan;
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat;
- f. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya;
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan;
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan;
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

10. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai

derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai unit pelaksana teknis, serta menjadi garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Keberadaan Puskesmas dimaksudkan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau dan bermutu bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pengertian dan penyelenggaraan Puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang menyatakan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dengan demikian, Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Melalui keberadaan Puskesmas yang merata di seluruh Indonesia, pemerintah berupaya memastikan pemerataan layanan kesehatan sejak tingkat desa dan kecamatan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara adil tanpa harus menempuh jarak jauh ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Puskesmas juga berperan sebagai pusat koordinasi pelayanan kesehatan di tingkat komunitas, yang bekerja secara sinergis dengan fasilitas kesehatan lainnya, seperti rumah sakit, klinik dan

tenaga kesehatan lapangan, untuk memperkuat sistem kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, Puskesmas menjadi fondasi penting dalam pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal dan mencerminkan prinsip kesehatan yang bersifat promotif, preventif, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat luas.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Selain memberikan pelayanan kuratif, Puskesmas juga berfokus pada upaya promotif dan preventif melalui kegiatan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat, serta pencegahan penyakit di wilayah kerjanya. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas mengintegrasikan berbagai program kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat, sehingga mampu menjadi pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Dengan demikian, keberadaan Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan medis, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam menciptakan masyarakat yang mandiri, sadar, dan peduli terhadap kesehatan secara optimal (Sari, 2024: 103).

C. Kerangka Pemikiran

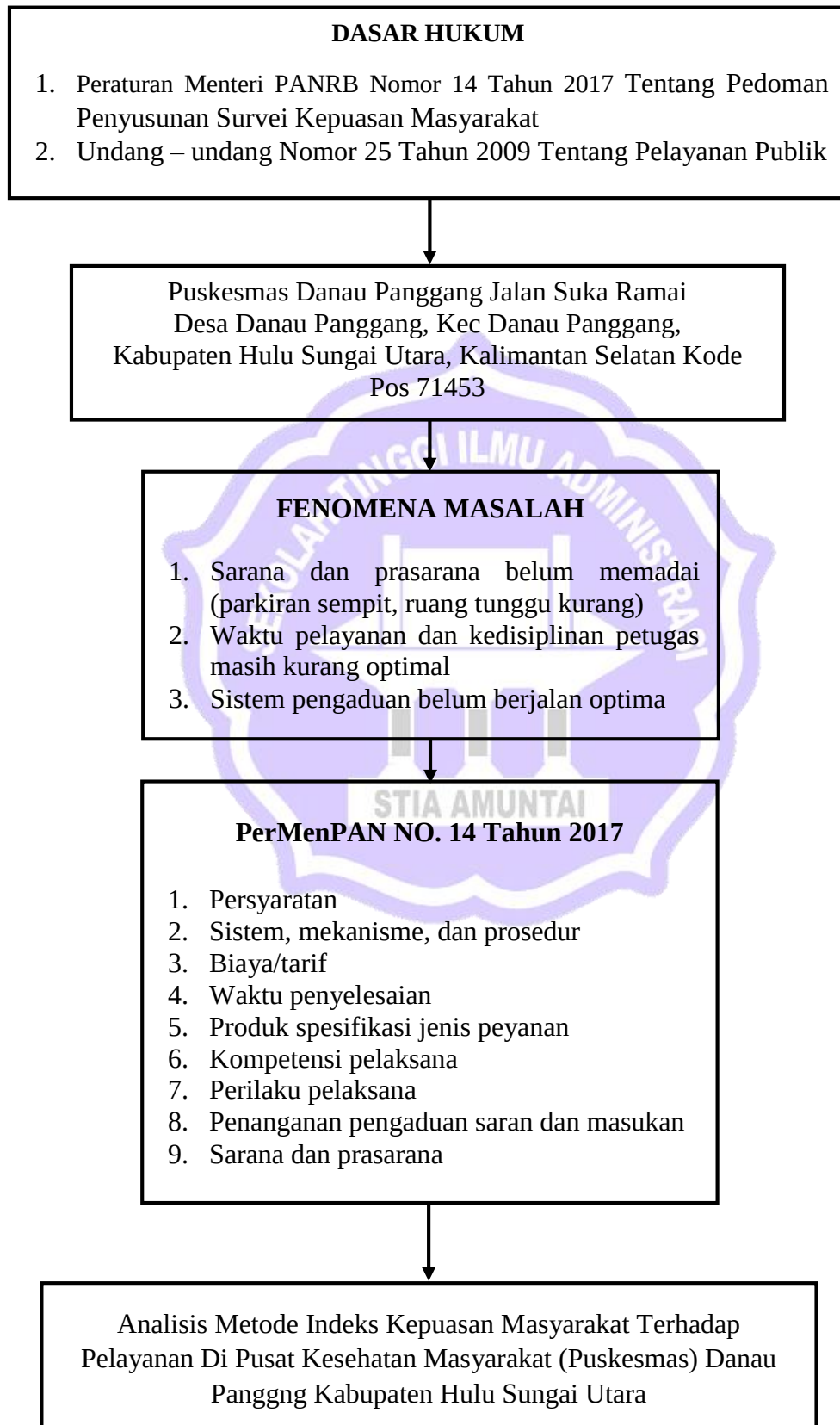
Kerangka berpikir merupakan inti dari teori yang telah dikembangkan yang mendasari perumusan hipotesis. Yaitu teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah (Sudaryono, 2019:166).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang menegaskan bahwa penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui pengukuran unsur – unsur pelayanan sebagai indikator evaluasi kinerja. Hasil pengukuran tersebut menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, dari fakta-fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris (Sinambela, 2023:99).

Adapun Hipotesis yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah:

- Ha : Analisi Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu sungai Utara Baik
- Ho : Analisi Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Danau Panggang Kabupaten Hulu sungai Utara Belum Baik