

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Risa Awalia (2022), Prodi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai dalam penelitiannya yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MUARA HARUS KECAMATAN MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG"** Kualitas Pelayanan yang ada ditemukan permasalahan-permasalahan antara lain Masih rangnya beberapa petugas medis seperti perawat Poli Umum Dan IGD di Puskesmas Muara Irus dimana juga terdapat kurang nya obat-obatan di apotek, Kurangnya kedisiplinan para Jaga medis seperti dokter Umum dan Dokter Gigi di Puskesmas Muara Harus. Berdasarkan hal sebut, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas uara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, faktor apa saja yang menghambat ta upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus bupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tipe deskriptif Kualitatif. Anik pengumpulan data menggunakan teknik sampling kouta dan informan yang diambil rjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis meliputi reduksi data, penyajian ta, dan penarikan kesimpulan, uji kreadibilitas data bertujuan untuk menilai kebenaran dari muan yaitu perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, trigulasi, enggunakan bahan referensi. Hasil dari penelitian menunjukkan

bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas uara Harus sudah berkualitas. Adapun aspek yang belum berkualitas terdapat pada Masih rangnya beberapa petugas medis seperti perawat Poli Umum dan IGD di Puskesmas Muara arus, dimana juga terdapat kurang nya obat-obatan di apotek, Kurangnya kedisiplinan para Jaga medis Seperti Dokter Umum dan Dokter Gigi di Puskesmas Muara Harus. Sedangkan kegiatan pelayanan yang sudah berkualitas adalah penampilan fasilitas fisik sudah memadai, layanan yang tenaga medis berikan sudah tepat dengan sasarannya, kemampuan pegawai enggunakan alat sudah bagus dan sesuai dengan standar, petugas Pukesmas memiliki ramahan dan sopan satun, semua petugas sudah memiliki pengetahuan/wawasan dan sesuai ngan standar pendidikan mereka masing-masing, semua petugas selalu perhatian terhadap Juhan pasien karena yang datang ke Puskemas Muara Harus, petugas/Tenaga Medis nya tidak embeda-bedakan dalam memberikan pelayanan siapa saja boleh berobat di Puskesmas terus Japun Faktor-faktornya kurangnya sarana dan Prasarana, Kurangnya stok Obat- obatan, rangnya para pegawai sedangkan upaya yang dilakukan mengusulkan penambahan sarana dan sarana, menambah penyediaan obat-obatan, merencanakan penambahan pegawai Saran untuk Puskesmas Muara Harus Kabupaten Tabalong agar bih meningkatkan Kualitas Pelayanan nya menjadi lebih baik lagi dengan melakukan nambahan pegawai serta juga perlu melengkapi sarana dan prasarana peralatan penunjang kait pelayanan yang diberikan, terus dengan menambah stok obat-obatan yang masih kurang ar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

2. M. Ihsa Nadami (2024), Prodi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai dalam penelitiannya yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIAS KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Penelitian ini merupakan karya ilmiah skripsi yang membahas mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari beberapa dimensi seperti *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Karias sudah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa hambatan, antara lain masih adanya keterlambatan petugas, keterbatasan sarana dan prasarana seperti lahan parkir dan kursi tunggu, serta gangguan jaringan dalam penggunaan aplikasi pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di UPT Puskesmas Sungai Karias. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara umum tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kecepatan pelayanan yang dipengaruhi oleh kendala jaringan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Karias belum sepenuhnya

optimal dan masih memerlukan perbaikan, terutama dalam peningkatan disiplin pegawai, penyediaan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas sistem pelayanan berbasis teknologi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan maksimal.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan memiliki kesamaan dalam hal bidang kajian, pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Namun, terdapat perbedaan pada fokus kajian, hasil penelitian, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan umum dan kendala fisik fasilitas. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menemukan bahwa pelayanan pendaftaran online belum berjalan optimal yang ditandai dengan tingginya kesenjangan digital pada lansia, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur aplikasi, ketidakstabilan sistem/server, serta kurangnya pembaruan informasi operasional secara real-time.

Kebaruan (*Novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menyoroti tantangan transformasi digital pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas pedesaan, khususnya pada dimensi kesenjangan digital (*digital divide*), literasi teknologi masyarakat, dan kenyamanan antarmuka (*user interface*) aplikasi pendaftaran online. Selain itu, penelitian ini menganalisis secara mendalam kesesuaian antara sistem digital (Mobile JKN/SIMPUS) dengan kondisi sosiologis masyarakat setempat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan secara terstruktur. Dengan demikian, penelitian ini memberikan nilai tambah berupa evaluasi inklusivitas layanan

digital serta rekomendasi aplikatif bagi perbaikan sistem administrasi pendaftaran kesehatan berbasis teknologi di tingkat kecamatan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian kualitas

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang tinggi, walaupun dengan pelayanan yang baik. Menurut Fandy Tjiptono (2016), kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi ini menekankan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kemampuan suatu organisasi dalam menjaga konsistensi layanan agar sesuai dengan kepuasan. Menurut Heizer dan Barry Render (2017), kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Definisi ini menekankan pentingnya konsistensi dalam memberikan kualitas.

Selanjutnya, Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa

”kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Definisi ini memperluas makna kualitas dengan memasukkan unsur sumber daya manusia dan sistem pelayanan sebagai faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna.”

b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithhaml, Berry dan Parasuraman dalam Agus Dwiyanto (2005:148) menjelaskan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang didasarkan pada indikator-indikator.

- 1) *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sertasesuai dengan telah yang dijanjikan.
- 2) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 4) *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan Zeithhaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya, berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

2. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan sebuah kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayanan

langsung berhadapan bahwa pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak berwujud (intangible) yang melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan tidak dapat dilihat secara fisik, namun dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan.

Selanjutnya, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan lebih menekankan pada proses pemberian manfaat dibandingkan dengan hasil yang bersifat fisik.

Menurut Gronroos (dalam Tjiptono, 2016), pelayanan merupakan suatu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas tidak berwujud yang terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa untuk memecahkan masalah pelanggan.

Selanjutnya, menurut Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry (dalam Tjiptono, 2016), pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berwujud, yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi serta memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Adapun pelayanan publik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang akan menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

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

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2016), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara teratur dan terstruktur.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Definisi ini memperluas cakupan pelayanan publik yang tidak hanya berupa jasa, tetapi juga mencakup penyediaan barang publik.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik merupakan pedoman dasar yang harus diperhatikan oleh setiap penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai acuan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan adanya prinsip pelayanan publik, diharapkan setiap instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hardiansyah (2018: 51–53), terdapat beberapa prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan harus dibuat sederhana, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini penting agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan.
- 2) Kejelasan
Pelayanan harus memiliki kejelasan terkait persyaratan administratif, prosedur, biaya, serta waktu penyelesaian. Kejelasan ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan transparansi pelayanan.
- 3) Kepastian Waktu
Setiap pelayanan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 4) Akurasi
Pelayanan yang diberikan harus tepat, benar, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akurasi juga berkaitan dengan ketepatan data dan informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan.
- 5) Keamanan
Proses pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum

bagi masyarakat, baik dari segi data maupun hasil pelayanan yang diberikan.

6) Tanggung Jawab

Petugas pelayanan harus memiliki tanggung jawab terhadap setiap pelayanan yang diberikan, serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu, peralatan, serta sistem pendukung lainnya, sangat penting untuk menunjang kelancaran proses pelayanan.

8) Kemudahan Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi lokasi maupun kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus memberikan rasa nyaman, baik dari segi kebersihan, keteraturan, maupun fasilitas yang tersedia bagi masyarakat.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks penelitian ini, prinsip-prinsip tersebut juga relevan dalam menilai kualitas pelayanan pendaftaran digital di UPT Puskesmas Banjang, terutama dalam menciptakan pelayanan yang mudah diakses, cepat, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

c. Kualitas

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah dapat memenuhi atau melampaui harapan masyarakat melalui penerapan pelayanan prima, yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keandalan, aksesibilitas, transparansi, serta sikap ramah dan empati, dengan tujuan akhir untuk memberikan kepuasan,

menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah serta instansinya.

Sinambela dkk dalam Harabani Pasolong (2022:151), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- 1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipertanggungjawabkan yaitu pelayanan yang dapat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 2) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai kondisi dan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- 3) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- 4) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
- 5) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir (2005:31) dalam Harabani Pasolong (2022:151), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong, (2022:155) yaitu:

a. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan gerakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Beberapa indikator keandalan adalah:

- 1) Kecermatan dalam melayani pelanggan.
- 2) Adanya standar pelayanan yang jelas.

- 3) Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Indikator daya tanggap meliputi:

- 1) Merespons permintaan pelanggan dengan baik.
- 2) Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat.
- 3) Melayani pelanggan dalam waktu yang sesuai.
- 4) Menanggapi semua keluhan pelanggan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah pelayanan yang harus diberikan secara pasti.

Indikator jaminan meliputi:

- 1) Memberikan jaminan pelayanan tepat waktu.
- 2) Menjamin biaya yang sesuai dengan pelayanan.
- 3) Menjamin legalitas pelayanan.

d. *Empathy* (Empati)

Empati adalah kemampuan untuk membangun hubungan, berkomunikasi dengan baik, serta memahami kebutuhan pelanggan.

Indikator kepedulian meliputi:

- 1) Melayani dengan sopan dan ramah.
- 2) Menghargai setiap pelanggan.
- 3) Memprioritaskan kepentingan pelanggan.
- 4) Memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti Fisik Artinya pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampilan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya. Indikator bukti fisik termasuk:

- 1) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 2) Penggunaan alat bantu yang memadai.
- 3) Penampilan staf dalam melayani pelanggan.
- 4) Kenyamanan tempat pelayanan.
- 5) Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan.
- 6) Kemudahan akses untuk permohonan pelayanan.

4. Pendaftaran Online

a. Pengertian Pendaftaran Online

Pendaftaran digital atau pendaftaran online merupakan salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi. Sistem ini memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran tanpa harus datang secara langsung ke kantor atau fasilitas layanan, sehingga lebih cepat, efisien, dan praktis.

Digitalisasi pelayanan publik mencakup penggunaan aplikasi layanan, sistem informasi administrasi, layanan daring (*online services*), serta integrasi data antar instansi pemerintah. Contoh digitalisasi pelayanan publik antara lain layanan administrasi kependudukan berbasis daring, sistem perizinan elektronik, dan layanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi.

Menurut Richardus Eko Indrajit (2016), layanan berbasis digital merupakan sistem pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. Ini menunjukkan bahwa penerapan sistem online, termasuk pendaftaran, merupakan bagian penting dari transformasi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Laudon & Laudon (2016:14), yang menyatakan bahwa sistem pendaftaran digital “memungkinkan organisasi untuk menyediakan layanan secara real-time, cepat, dan akurat tanpa keterbatasan waktu dan ruang.”

Selain itu, Hardiansyah (2018:45) menekankan bahwa digitalisasi layanan, termasuk pendaftaran online, merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi, sehingga masyarakat merasa lebih mudah dan nyaman dalam mengakses layanan.

b. Manfaat Pendaftaran Digital

Penerapan pendaftaran digital memiliki berbagai manfaat penting, baik bagi pengguna layanan maupun pihak penyelenggara

- 1) Efisiensi Waktu dan Biaya, Menurut Richardus Eko Indrajit (2016), penerapan layanan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengurangi biaya operasional serta mempercepat proses pelayanan. Dengan adanya sistem pendaftaran online, masyarakat tidak perlu datang langsung dan mengantri, sehingga waktu dan biaya dapat diminimalkan.

- 2) Aksesibilitas yang Lebih Baik, menurut Agus Dwiyanto (2017), pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara lebih mudah tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Hal ini memberikan kemudahan terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas atau berada jauh dari lokasi pelayanan.
- 3) Peningkatan Akurasi Data dan Dokumentasi, Laudon & Laudon (2016:15) menekankan bahwa penggunaan teknologi digital dapat mengurangi risiko kesalahan input data, karena sistem otomatis dapat memvalidasi dan menyimpan informasi secara konsisten.
- 4) Meningkatkan Kepuasan Pengguna, menurut Fandy Tjiptono (2016), kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengguna. Kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta transparansi dalam sistem pendaftaran online akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan..

c. Tujuan Digitalisasi Pelayanan

Digitalisasi pendaftaran dan layanan publik memiliki beberapa tujuan strategis, di antaranya:

1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Hardiansyah (2018:45) menyebutkan bahwa digitalisasi ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun akurasi data. Pelayanan yang cepat dan tepat akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi

publik. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan

2) Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Menurut Agus Dwiyanto (2017), pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena setiap proses pelayanan dapat terdokumentasi dengan baik dan mudah diawasi. Hal ini penting untuk mencegah penyimpangan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

3) Efisiensi Operasional Organisasi

Menurut Richardus Eko Indrajit (2016), digitalisasi pelayanan memungkinkan organisasi mengoptimalkan penggunaan sumber daya melalui sistem yang terintegrasi dan otomatis. Hal ini membuat proses administrasi menjadi lebih efisien dan efektif.

4) Mendorong Inovasi Layanan

Menurut Fandy Tjiptono (2016), perkembangan teknologi mendorong organisasi untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Digitalisasi membuka peluang pengembangan layanan berbasis aplikasi, sistem terintegrasi, serta pelayanan yang lebih responsif.

5. Puskesmas sebagai Unit Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 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.

Sementara itu, menurut Azwar Azrul (2016), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya melalui pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfokus pada upaya promotif dan preventif

Menurut Kemenkes RI (2020), Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar yang berorientasi pada masyarakat dengan menekankan upaya promotif dan preventif.

b. Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:

1) Penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)

Puskesmas berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat yang meliputi kegiatan promotif dan preventif, seperti penyuluhan kesehatan, imunisasi, perbaikan gizi masyarakat, serta pencegahan dan pengendalian penyakit.

2) Penyelenggara Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) Tingkat

Pertama. Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan dasar secara perorangan, seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan dasar, dan pelayanan kesehatan ibu dan anak.

3) Pusat Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan

Puskesmas berfungsi sebagai pusat pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan peran serta masyarakat dalam upaya kesehatan, termasuk pembinaan kader kesehatan dan pengelolaan posyandu.

4) Pusat Pembinaan Kesehatan Wilayah Kerja

Puskesmas bertugas membina dan mengoordinasikan seluruh sumber daya kesehatan yang ada di wilayah kerjanya, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta.

c. Tugas Puskesmas

Tugas Puskesmas diatur dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, yaitu menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Secara lebih rinci, tugas Puskesmas meliputi:

- 1) Melaksanakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara kuratif dan rehabilitatif
- 3) Melaksanakan surveilans kesehatan dan pencatatan pelaporan
- 4) Mengembangkan kemitraan dan pemberdayaan masyarakat
- 5) Melaksanakan kegiatan kesehatan sesuai kebutuhan wilayah kerja

Tugas tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas tidak hanya berorientasi pada pelayanan individu, tetapi juga pada peningkatan kesehatan masyarakat secara kolektif.

d. Peran Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Puskesmas memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Notoatmodjo (2014), Puskesmas berperan sebagai pelaksana utama pelayanan kesehatan dasar yang berfokus pada pencegahan penyakit dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Peran Puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat meliputi:

- 1) Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan pertama yang diakses masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar.
- 2) Sebagai Pelaksana Program Kesehatan Pemerintah Puskesmas menjadi ujung tombak pelaksanaan berbagai program kesehatan nasional dan daerah, seperti program imunisasi, gizi, kesehatan ibu dan anak, serta pengendalian penyakit menular.
- 3) Sebagai Pusat Promosi dan Edukasi Kesehatan Puskesmas berperan aktif dalam memberikan edukasi dan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan perilaku hidup sehat.
- 4) Sebagai Fasilitator Pemberdayaan Masyarakat Puskesmas mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan melalui pembinaan kader kesehatan dan kerja sama lintas sektor.
- 5) Sebagai Penghubung Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Puskesmas berperan dalam sistem rujukan pelayanan kesehatan dengan merujuk pasien ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan apabila diperlukan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah rencana atau model yang digunakan peneliti untuk memahami bagaimana berbagai faktor saling berhubungan dalam sebuah penelitian. Ini membantu mengarahkan penelitian, merumuskan pertanyaan atau hipotesis, dan menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Kerangka pemikiran penting karena memberikan struktur dan panduan dalam memahami hasil penelitian.

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pelayanan publik untuk melakukan inovasi pelayanan berbasis digital, termasuk dalam bidang kesehatan. Salah satu bentuk inovasi pelayanan tersebut adalah penerapan sistem pendaftaran online pada Puskesmas. Pendaftaran online merupakan layanan berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke lokasi pelayanan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat memperoleh kemudahan akses, efisiensi waktu, serta mengurangi antrean pada pelayanan kesehatan.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan pendaftaran online menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak Puskesmas agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan keluhan dan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan online oleh masyarakat. Selain itu, menurut Sinambela (2017), kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan penerima layanan.

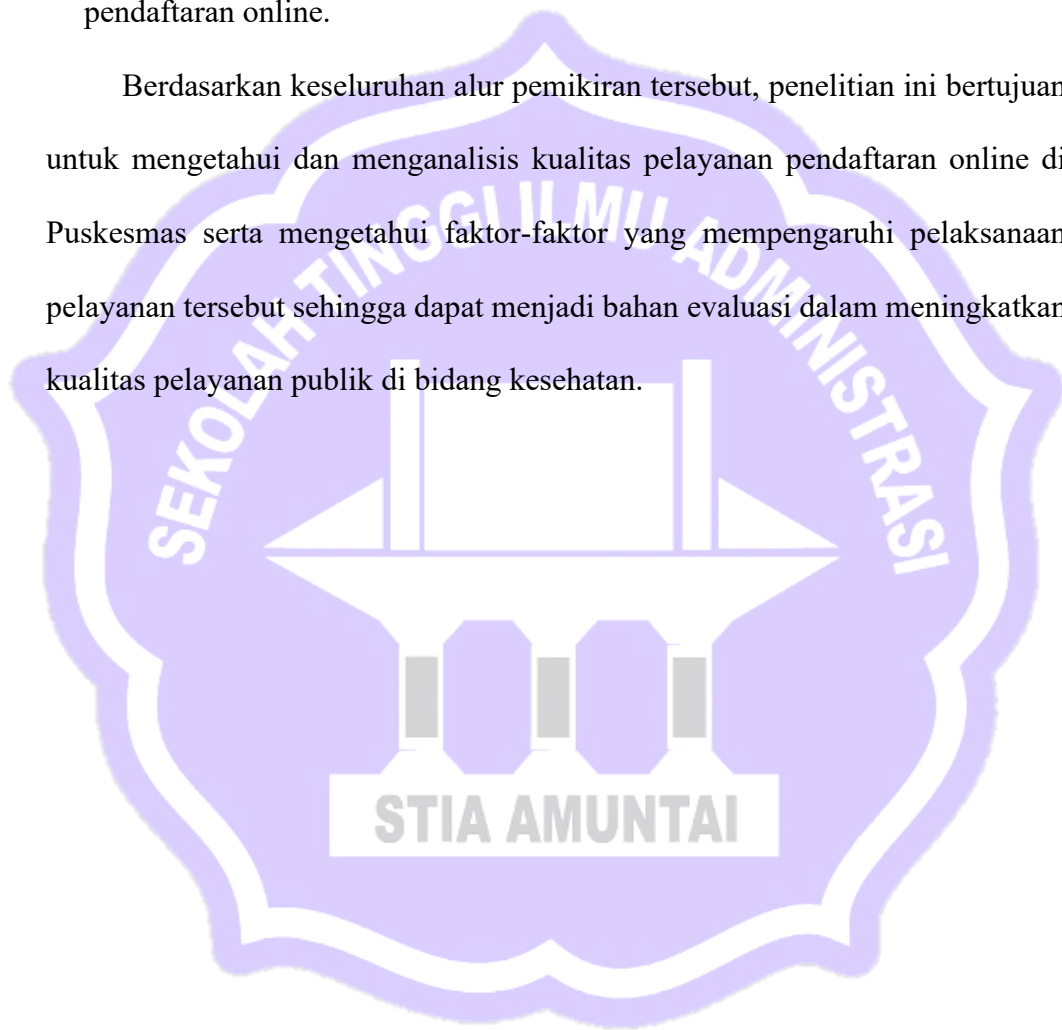
Berdasarkan fenomena yang terjadi, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pendaftaran online di Puskesmas, seperti tampilan layanan yang belum sepenuhnya mudah dipahami, masih adanya masyarakat yang lebih memilih pendaftaran langsung, kurangnya kecepatan dalam merespon kendala pelayanan, serta belum optimalnya penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran online masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya, dalam menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran online tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dalam Hardiansyah (2018) yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan pendaftaran online di Puskesmas.

1. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan seperti tampilan aplikasi, sarana pendukung, dan kemudahan akses sistem pelayanan online.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan petugas dan sistem pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat terkait pelayanan pendaftaran online.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian pelayanan kepada masyarakat dalam menggunakan layanan pendaftaran online.
5. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian dan kepedulian petugas dalam memahami kebutuhan serta kesulitan masyarakat dalam menggunakan pelayanan pendaftaran online.

Berdasarkan keseluruhan alur pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran online di Puskesmas serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan tersebut sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

