

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Nurul Aini (2021) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Haur Gading.”* Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, karena bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pendekatan ini dianggap sesuai karena dapat menggambarkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara numerik dan terukur. Jenis data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen dan laporan kegiatan Puskesmas Haur Gading.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Haur Gading, baik pelayanan pengobatan

umum, imunisasi, maupun pelayanan kesehatan ibu dan anak. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yakni pengambilan responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan datang ke Puskesmas dan bersedia menjadi responden penelitian. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden, yang dianggap telah mewakili populasi pengguna layanan Puskesmas.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert (1–5), di mana responden diminta memberikan tingkat persetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*) — meliputi fasilitas pelayanan, kelengkapan sarana, kebersihan ruang tunggu, dan penampilan petugas kesehatan.
2. Keandalan (*Reliability*) — kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) — kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat.
4. Jaminan (*Assurance*) — kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme kepada masyarakat pengguna layanan.

5. Empati (*Empathy*) — perhatian dan sikap ramah petugas dalam memahami kebutuhan serta kondisi masyarakat yang dilayani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, secara parsial, dua dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) terbukti memberikan pengaruh paling dominan. Hal ini berarti bahwa masyarakat menilai pentingnya kondisi sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang bersih, peralatan medis yang lengkap, serta suasana pelayanan yang nyaman. Selain itu, sikap tanggap dan cepat dari petugas kesehatan dalam menanggapi kebutuhan pasien juga menjadi faktor yang paling menentukan dalam menumbuhkan rasa puas.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 12,472 + 0,378X$ , dimana Y adalah tingkat kepuasan masyarakat dan X adalah kualitas pelayanan. Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,378 poin.

Selanjutnya, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,58 (58%), yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 58% variasi pada tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 42% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti faktor sosial, budaya, tingkat pendidikan, pengalaman sebelumnya dalam menerima pelayanan, serta harapan pribadi masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung = 6,215 lebih besar daripada t tabel = 1,984 pada taraf signifikansi 0,05. Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari aspek fasilitas fisik, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan penuh empati kepada masyarakat. Temuan ini sekaligus memberikan gambaran bahwa faktor sumber daya manusia dan fasilitas memiliki peran yang sama pentingnya dalam membangun citra positif lembaga pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan.

Hasil penelitian Nurul Aini juga memberikan implikasi praktis bagi pihak pengelola Puskesmas dan pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan sebaiknya dilakukan melalui perbaikan fasilitas fisik, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan, serta penerapan standar pelayanan minimal yang lebih ketat. Dengan demikian, pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yang berfokus pada bagaimana pelayanan publik mampu memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Sedangkan

perbedaannya terletak pada objek dan ruang lingkup penelitian. Penelitian Nurul Aini berfokus pada Puskesmas Haur Gading, yang merupakan lembaga pelayanan kesehatan umum dengan sasaran masyarakat secara luas, sementara penelitian penulis difokuskan pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, yang secara khusus memberikan pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak balita. Dengan demikian, meskipun variabel yang digunakan sama, karakteristik pelayanan, jenis kegiatan, serta kelompok sasaran dalam penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan, yang membuat hasil penelitian menjadi relevan namun tetap memiliki konteks yang berbeda.

.Penelitian kedua dilakukan oleh Siti Rahma (2020) dari Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Posyandu Lansia di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.”*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat, khususnya pelayanan bagi kelompok lanjut usia (lansia) yang menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam program kesehatan preventif dan promotif. Posyandu Lansia merupakan bentuk pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang bertujuan untuk memelihara serta meningkatkan kondisi kesehatan lansia agar tetap produktif dan mandiri. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan Posyandu.

Penelitian Siti Rahma menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, karena bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Posyandu Lansia. Metode kuantitatif dipilih agar hasil penelitian dapat disajikan secara objektif melalui data numerik yang diolah dengan alat statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat lansia yang aktif mengikuti kegiatan Posyandu di Kecamatan Amuntai Tengah, yang berjumlah sekitar 150 orang peserta lansia yang tersebar di 5 Posyandu Lansia. Sedangkan sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria responden berusia di atas 60 tahun, rutin mengikuti kegiatan Posyandu minimal selama 6 bulan terakhir, dan mampu menjawab kuesioner dengan baik. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sebanyak 60 orang responden.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner skala Likert (1–5) yang terdiri dari 20 butir pernyataan mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Indikator yang digunakan mengacu pada teori SERVQUAL (Service Quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri dari lima dimensi utama:

1. Bukti fisik (*Tangible*) — meliputi kebersihan lokasi, ketersediaan alat pemeriksaan kesehatan, dan penampilan petugas.
2. Keandalan (*Reliability*) — kemampuan kader dan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*) — kesigapan kader dalam melayani serta kemampuan dalam menanggapi kebutuhan lansia.
4. Jaminan (*Assurance*) — rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.
5. Empati (*Empathy*) — perhatian, keramahan, serta kemampuan kader memahami kondisi dan kebutuhan setiap lansia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, baik secara simultan maupun parsial. Namun, dimensi yang memberikan pengaruh paling dominan adalah empati (*empathy*), diikuti oleh daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dan sikap peduli petugas Posyandu terhadap kondisi lansia memiliki peran besar dalam menciptakan rasa puas dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, kemampuan petugas untuk bersikap tanggap, cepat membantu, serta menjalin komunikasi yang baik juga berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan:  $Y = 10,694 + 0,425X$ , di mana Y adalah tingkat kepuasan masyarakat dan X adalah kualitas pelayanan. Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,425 poin.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,64 (64%), yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan sebesar 64% variasi pada tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan 36% sisanya dipengaruhi oleh faktor

lain yang tidak diteliti, seperti kondisi kesehatan individu, dukungan keluarga, serta motivasi pribadi lansia dalam mengikuti kegiatan Posyandu.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung = 7,012 lebih besar dari t tabel = 2,000 pada taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Lansia di Kecamatan Amuntai Tengah. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kader dan petugas Posyandu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat lansia terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas, ramah, dan penuh empati sangat dibutuhkan oleh masyarakat lansia yang memiliki kebutuhan khusus dalam hal pelayanan kesehatan. Temuan ini menjadi dasar bagi pihak pengelola Posyandu dan Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk terus meningkatkan kompetensi kader Posyandu melalui pelatihan, penyediaan alat pemeriksaan kesehatan yang memadai, serta memperkuat sistem komunikasi antara petugas dan masyarakat penerima layanan.

Adapun persamaan penelitian Siti Rahma dengan penelitian penulis terletak pada fokus variabel yang sama, yaitu meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan masyarakat berbasis Posyandu. Sementara itu, perbedaan penelitian terletak pada subjek dan kelompok sasaran, di mana penelitian Siti Rahma berfokus pada Posyandu Lansia, sedangkan penelitian penulis berfokus pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai. Kedua penelitian sama-sama memberikan

kontribusi dalam memahami pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat masyarakat desa, namun dengan karakteristik penerima layanan yang berbeda, sehingga memberikan sudut pandang yang lebih luas mengenai penerapan prinsip pelayanan prima di berbagai jenis Posyandu.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Sedangkan menurut Sinambela (2018:5), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau lembaga yang berwenang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat.

### **b. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Menurut Kotler

dan Keller (2016:156), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Lupiyoadi, 2020:216), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan mencakup bagaimana suatu organisasi pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang profesional, tepat waktu, ramah, serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Syafitri (2024) dan Suharyono & Anshori (2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang merupakan pengembangan model SERVQUAL modern (*Revised SERVQUAL Model*), yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik) : mencakup ketersediaan fasilitas, kebersihan, kenyamanan tempat pelayanan, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. Reliability (Keandalan) : kemampuan petugas memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap) : kesigapan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
4. Assurance (Jaminan) : sikap sopan, pengetahuan, dan keahlian petugas yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada masyarakat.
5. Empathy (Empati) : perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat secara individual.

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap kinerja kader Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

d. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono dan Diana (2019), kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan akan muncul apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul ketika pelayanan dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan ekspektasi.

Selain itu, menurut Alghamdi (2022), kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik modern tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi antara petugas dan masyarakat. Faktor seperti keramahan, kecepatan, kejelasan informasi, serta empati petugas berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam

konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik.

e. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, indikator kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa unsur berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu kemudahan dalam memenuhi syarat pelayanan.
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan.
3. Waktu pelayanan, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
4. Biaya/tarif pelayanan, yaitu keterjangkauan dan kejelasan biaya.
5. Produk pelayanan, yaitu hasil akhir pelayanan yang diberikan.
6. Kompetensi petugas, yaitu kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku petugas, yaitu kesopanan, keramahan, dan tanggung jawab petugas.
8. Fasilitas pelayanan, yaitu sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.

f. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Menurut Lupiyoadi (2020:219), kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan.

Begitu pula menurut Kotler dan Keller (2016:157), apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan sebaliknya jika pelayanan lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Dalam konteks pelayanan Posyandu Balita, apabila kader memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan didukung fasilitas yang memadai, maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

**C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan landasan berpikir yang menggambarkan arah dan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Kerangka ini menjelaskan bagaimana teori-teori yang digunakan dapat diterapkan dalam konteks penelitian yang dilakukan, sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan (variabel X) sebagai variabel independen, dan kepuasan masyarakat (variabel Y) sebagai variabel dependen.

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang kesehatan adalah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), khususnya Posyandu Balita, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi anak usia 0–5 tahun seperti penimbangan, imunisasi, penyuluhan gizi, dan pemantauan tumbuh kembang anak.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan dianggap kurang baik, tidak ramah, atau tidak tepat waktu, maka kepuasan masyarakat cenderung menurun.

Menurut Syafitri (2024) dan Suharyono & Anshori (2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang merupakan pengembangan model SERVQUAL modern (*Revised SERVQUAL Model*), yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) : mencakup ketersediaan fasilitas, kebersihan, kenyamanan tempat pelayanan, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
2. *Reliability* (Keandalan) : kemampuan petugas memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : kesigapan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
4. *Assurance* (Jaminan) : sikap sopan, pengetahuan, dan keahlian petugas yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada masyarakat.
5. *Empathy* (Empati) : perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat secara individual.

Model SERVQUAL revisi ini telah digunakan secara luas dalam penelitian pelayanan publik modern (Alam & Yasin, 2019; Syafitri, 2024), karena mampu menyesuaikan diri dengan konteks digital dan pelayanan berbasis masyarakat, termasuk Posyandu.

Selain itu, menurut Tjiptono & Diana (2019) serta Alghamdi (2022), kepuasan masyarakat timbul ketika hasil pelayanan yang diterima sama atau melebihi ekspektasi yang mereka miliki. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan bukan hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi dan sikap petugas selama pelayanan berlangsung.

Dalam konteks penelitian ini, Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang menjadi lokasi untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan kader Posyandu memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, ramah, cepat, serta didukung fasilitas yang memadai diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kegiatan Posyandu Balita.

Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan pada anggapan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

a. Hubungan Antarvariabel

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan petugas atau kader dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui lima dimensi SERVQUAL revisi (Syafitri, 2024).

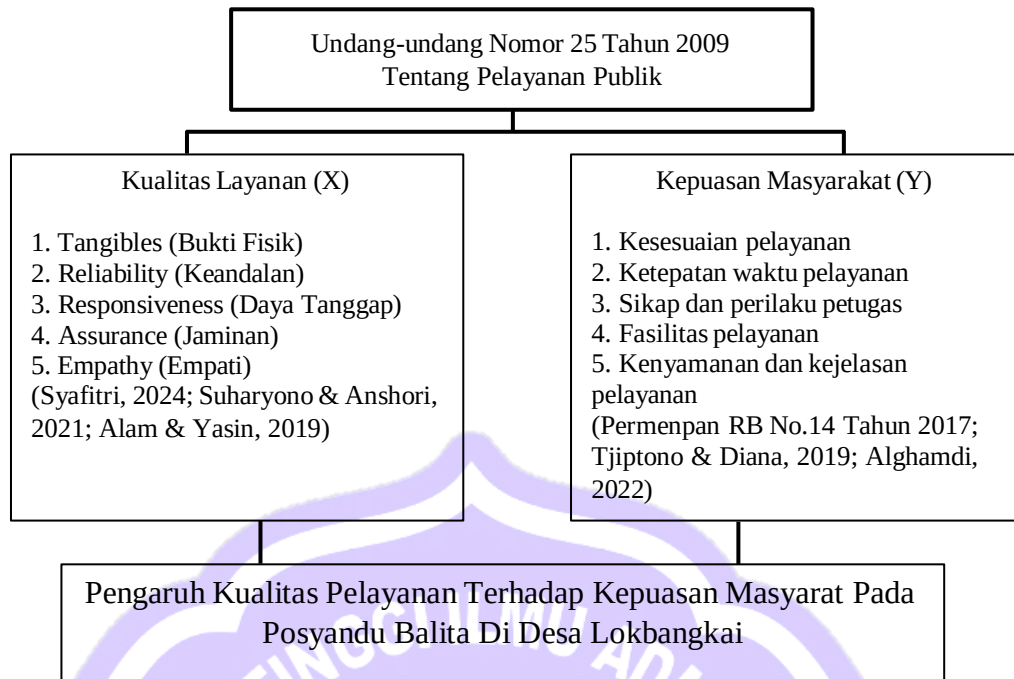
2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kenyataan yang diterima (Tjiptono & Diana, 2019).

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat (Alam & Yasin, 2019; Alghamdi, 2022). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2019:96), *hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris di lapangan*. Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2021:99), *hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara mengenai hubungan antarvariabel yang menjadi fokus penelitian, dan kebenarannya perlu diuji secara ilmiah melalui proses penelitian*.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka, khususnya teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Syafitri (2024) dan Suharyono & Anshori (2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama dalam model

SERVQUAL revisi (*Revised SERVQUAL Model*), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi ini menggambarkan sejauh mana pelayanan publik, termasuk pelayanan di Posyandu, mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan yang memenuhi kelima dimensi tersebut akan dinilai berkualitas karena tidak hanya menekankan pada hasil, tetapi juga pada proses dan pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan.

Selanjutnya, menurut Tjiptono dan Diana (2019) serta diperkuat oleh Alghamdi (2022), kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kenyataan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik modern, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh sikap, keramahan, dan kemampuan petugas dalam menciptakan pengalaman positif selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, Alam dan Yasin (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Atas dasar teori tersebut, penulis berasumsi bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik di Posyandu Balita diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

a.  $H_a$  (Hipotesis Alternatif)

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

b.  $H_o$  (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

