

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada bab ini penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini diantaranya :

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Metodelogi Penelitian	Permasalahan	Perbedaan
1	MUTIA KUMALA SARI	HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI MOBILE JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN KOTA JAMBI	Kuantitatif	Permasalahan pada penelitian wike yaitu Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih belum efektif di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN peneliti wike menggunakan teori dari sutrisno 2011 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan BPJS kesehatan melalau aplikasi mobile jaminan kesehatan nasioanal (JKN) dikota medan di katakan efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administrasi di kantor BPJS kesehatan dalam melayani masyarakat	Penelitian mutia bertujuan meneliti ini untuk mengetahui gambaran Hubungan Pelayanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi sedangkan penelitian peneliti bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis apakah Kualitas Layanan Aplikasi JKN memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada masa pendemi covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.
2	WIKE KRIDAYANI	PEMANFAAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATA N EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA MEDAN	Kualitatif	permasalahan pada penelitian wike yaitu Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih belum efektif di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN peneliti wike menggunakan teori dari sutrisno 2011 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa	Penelitian Wike menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian peneliti menggunakan motede kuantitatif.

				<p>efektifitas pelayanan BPJS kesehatan melalui aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) dikota medan di katakan efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administrasi di kantor BPJS kesehatan dalam melayani masyarakat</p>	
3	FARAH FADHILLAH	EVALUASI IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG	Kualitatif	<p>permasalahan pada penelitian fara yaitu hasil implementasi program JKN belum secara tepat mencapai tujuan program JKN dalam menjamin kebutuhan kesehatan masyarakat, karena masih terdapat ketidaktepatan dalam hal pendelegasian wewenang, pencapaian indikator keberhasilan, kesesuaian alur prosedur pelayanan peserta JKN, ketersediaan obat yang kurang, hingga sasaran kepesertaan program JKN yang kurang tepat hasil penelitian hasil implementasi program JKN belum secara tepat mencapai tujuan program JKN dalam menjamin kebutuhan kesehatan masyarakat</p>	<p>Penelitian Farah lebih kepada pelaksanaan program JKN pada kriteria ketepatan, sedangkan penelitian peneliti lebih untuk membuktikan apakah Kualitas Layanan Aplikasi JKN memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.</p>
4	DENY KURNIAWN	FAKTOR YANG MEMPENGARHI MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TAMALANREA JAYA KOTA MAKASSAR	Kuantitatif	<p>permasalahan pada penelitian deny yaitu p ada proses evaluasi sebelumnya, program JKN masih dianggap belum optimal deny menggunakan teori dari Wulandari, C., & Saptaputra, S 2017 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan JKN ($p=0,000$), ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan JKN ($p=0,000$), ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan JKN ($p=0,037$), ada hubungan antara pendapatan dengan pemanfaatan JKN ($p=0,039$), dan tidak ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan JKN ($p=0,131$). Kesimpulan penelitian ini bahwa tingkat pendidikan, pengetahuan,</p>	<p>Penelitian Deny membahas tentang FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL sedangkan penelitian peneliti membahas PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI JKN (program jaminan esehatan) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT</p>

				pekerjaan, dan pendapatan berpengaruh terhadap pemanfaatan JKN sedangkan fasilitas kesehatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan JKN di Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar	
--	--	--	--	--	--

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu yang relevan

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2022.

2.2 Kerangka Konsep

2.2.1 Kualitas Layanan

Definisi Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono (2011)¹⁰, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas

¹⁰ Ibid hlm 122

pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681)¹¹ kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan.¹²

Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011)¹⁴Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

¹¹ Ibid hlm 681

¹² Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Diterbitkan oleh : UNITOMO PRESS (2019)

¹⁴ Ibid hlm 65

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2011:66) ¹⁵menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti :

1. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
2. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
3. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan ketrampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
4. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
5. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
6. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat

¹⁵Ibid hlm

7. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
8. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
9. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
10. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Indikator Kualitas Layanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) ¹⁶Terdapat beberapa atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

¹⁶ Ibid hlm 182

3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012)¹⁷ antara lain :

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

2. Kesadaran (*Awareness*)

¹⁷ Ibid hlm 174-175

Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

3. Perhatian (*attention*)

Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

4. Ketepatan (*Acuracy*)

Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2012:284)¹⁸ menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu :

1. Bukti Fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

¹⁸Ibid hlm

5. Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Menurut Parasuraman¹⁹ kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

1. Keandalan (reliability), dokter atau perawat sangat handal dibidangnya seperti pengecekan kesehatan pemberian obat-obatan.
2. Daya tanggap (responsiveness), memberikan pelayanan yang cepat bagi pasien.
3. Jaminan (assurance), memberi jaminan pelayanan yang baik antara dokter dan pasien sopan.
4. Empati, lebih peduli dalam menangani kesehatan bagi pasien.
5. Produk-produk fisik (tangibles), memiliki fasilitas yang memadai, tepat yang bagus dan lokasi sangat bersih steril.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Meithiana, 2019 hlm 61) mengungkapkan beberapa dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari terdiri dari lima dimensi diantaranya :

1. Keandalan, berhubungan dengan probabilitas suatu komponen atau sistem guna melakukan fungsi telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu di bawah kondisi rancang.

¹⁹ Ibid hlm 102

2. Cepat Tanggap, berkaitan dengan keahlian dari para pemberi layanan memberikan suatu layanan cepat merespon dengan cara melakukan penindakan atas keluhan yang dirasakan masyarakat.
3. Jaminan, berkaitan dengan keahlian dari para pemberi layanan dalam hal memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat terhadap suatu produk yang dihasilkan guna dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, berkaitan dengan kemampuan para penyedia layanan dengan cara memahami apa yang dirasakan oleh orang lain melihat dari sudut pandang orang tersebut, dan juga membayangkan diri sendiri berada pada posisi orang tersebut.
5. Bukti Fisik, berkaitan dengan hal nyata yang menjadi ketertarikan guna untuk mengambil suatu keputusan terhadap penggunaan suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan dari teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan sebagai variabel x dalam penelitian ini merupakan keistimewaan dari suatu produk barang dan jasa (pelayanan) yang diberikan para penyedia layanan baik itu secara langsung maupun melalui situs guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, dari berbagai dimensi kualitas pelayanan publik penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan menurut Kotler dan Amstrong yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, bukti fisik untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan).

2.2.2 Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan masyarakat

Kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dan telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.

Kepuasan pelanggan memiliki tiga unsur diantaranya

- reaksi emosional dari para pengguna.
- reaksi yang menyatu pada waktu tertentu terhadap fokus yang ditetapkan.
- reaksi berdasarkan pengalaman setelah menggunakan layanan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan

dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Pada dasarnya tujuan sebuah pelayanan publik untuk menciptakan kepuasan masyarakat karena hal tersebut nantinya memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat menggunakan suatu pelayanan baik itu dalam bentuk aplikasi maupun datang langsung ke tempat instansi yang menyediakan.²⁰ Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa kepuasan pelayanan merupakan “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.”²¹

Menurut Khotler (2000:36)²² definisi kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi

²⁰ Panji Tjiptono dan Gregorius, *Service, Quality Dan Satisfactin*, 4th ed. (Yogyakarta: C.V Andi, 2016).

²¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004, Pan, vol. 7, 2004. ²² Ibid hlm 36

apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Day (dalam Tjiptono,2002:24) ²²menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dan sedangkan menurut Oliver, dalam (Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, 2016) ²³mengemukakan bahwa kepuasan adalah penilaian mengenai produk atau jasa yang berhubungan dengan pengguna menyangkut perasaan menyenangkan baik itu tergolong tingkat under fulfillment maupun over fulfillment dalam memberikan tingkat pemenuhan .

Dalam suatu instansi pemerintahan kepuasan masyarakat merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan atau keinginan mereka terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adanya kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur oleh instansi pemerintahan sebagai penyedia layanan publik untuk menilai keberhasilan dari suatu aplikasi yang dibuat oleh pemerintah yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan kesehatan ditengah Pandemi Covid-19 yang masih melanda Indonesia.

Untuk menilai kepuasan masyarakat digunakan beberapa ukuran atau indikator menurut Tjiptono dalam (Meithiana, 2019) ²⁴meliputi :

²² Ibid hlm 24

²³ Ibid hlm 206

²⁴ Ibid hlm 92

1. Kesesuaian harapan merupakan kecocokan antara kinerja produk yang diinginkan dengan yang telah dirasakan oleh masyarakat.
2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang sudah pernah dirasakan.
3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan untuk menyarankan kepada masyarakat lain dalam menggunakan produk layanan yang sudah pernah dirasakan.

Sedangkan menurut Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012)²⁶ yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

1. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.

²⁴ Ibid hlm 92

3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan dari teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Y dalam penelitian ini merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh masyarakat ataupun pengguna aplikasi yang dijadikan sebagai sebuah penilaian setelah mendapatkan pelayanan yang dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa terhadap suatu produk barang maupun jasa publik. Kepuasan diukur berdasarkan tingkat pemenuhan yang dirasakan masyarakat terhadap layanan yang diberikan berupa reaksi baik itu senang atau kecewa. Jika harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan masyarakat relatif rendah (tidak puas), dan berlaku untuk sebaliknya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai suatu sintesa yang menguraikan keikutsertaan berbagai variabel yang diteliti guna dapat menyelesaikan suatu masalah, Peneliti menggunakan teori kualitas layanan dari Kotler dan Amstrong sedangkan teori kepuasan layanan dari Tjiptono mengapa peneliti menggunakan teori tersebut karena teori ini sudah menjelaskan secara keseluruhan mengenai fenomena atau permasalahan yang telah peneliti jelaskan di bab 1 selain itu teori ini juga menjelaskan beberapa variabel yang sesuai didalam penelitian ini dan teori ini juga sering dijadikan referensi oleh para peneliti sebelumnya karena itu teori ini sangat cocok dan sudah sesuai untuk dijadikan referensi untuk penelitian peneliti. kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema berikut berikut :



Tabel 2. 2 Kerangka pemikiran

24 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian belum didasarkan atas fakta-fakta empiris yang diperoleh dalam pengumpulan data tetapi baru didasarkan dari teori yang cocok pada penelitian.²⁶Berdasarkan kerangka berpikir diatas dan dari judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.”, sehingga dapat ditarik rumusan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Ho: Kualitas Layanan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

Ha: Kualitas Layanan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

²⁶ Lijan P Dan Sarton Sinambela Sinambela, Metodologi Penelitian Kuantitatif, ed. Monalisa, Pertama. (PT. RajaGravindo Persada, 2021).