

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan yang cukup relevan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan, antara lain:

1. **Jurnal yang ditulis oleh Vira Nabilla dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, tahun 2020.**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur ada tidaknya pengaruh secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 100 dan menggunakan purposive sampling. Sehingga hasil penelitian bahwa nilai signifikansi untuk uji F sebesar 0,000 dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan oleh variabel kualitas pelayanan Kesehatan terhadap variabel kepuasan pasien JKN. Selain itu, kualitas pelayanan Kesehatan memberikan pengaruh simultan secara positif terhadap kepuasan pasien JKN sebesar 78,1% dan 21,9% lainnya berpengaruh terhadap variabel lain diluar penelitian ini.

2. Jurnal Yang Ditulis Oleh Ariska dwi Chandra Dengan Judul “Implementasi Aplikasi Sicantik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Tahun 2020.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat aplikasi Sicantik sebagai sebuah rekam medis yang berbasis teknologi yang mampu menekan angka kematian ibu dan anak. Objek penelitian ini adalah masyarakat di kabupaten Sidoarjo terutama ibu dan anak. Penelitian ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yang berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menggunakan teori utama implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward III dan teori pendukung kualitas pelayanan A. Pasuraman, Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah aplikasi Sicantik di Puskesmas balongbendo telah berjalan dengan baik, namun terdapat kekurangan salah satunya dalam pemahaman teknologi oleh sebagian petugas Kesehatan.

3. Jurnal Yang Ditulis Oleh Mutia Kumala Sari Dengan Judul “Hubungan Kuailitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi” Universitas Jambi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Tahun 2021

Penelitian ini ditulis untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota jambi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode non-eksperi,em dengan desain cross sectional, serta jumlah populasi sebesar 9046

peserta yang menghasilkan sampel sebesar 100 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Chi -Square*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan Tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di kota Jambi dengan hasil p-value sebesar 0,000 (<0,05).

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel		Hasil Penelitian
			Perbedaan	Persamaan	
1.	Vira Nabilla	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan	Penggunaan teori yang berbeda, penggunaan teknik sampling yang berbeda, serta penggunaan objek aplikasi yang berbeda	penggunaan variable dan Metode Penelitian yang sama yaitu Kuantitatif	Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan oleh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional (JKN).
2.	Ariska Dwi Chandra	Implementasi Aplikasi Sicantik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak.	Penggunaan teori yang berbeda, penggunaan metode penelitian yang berbeda.	Penggunaan objek penelitian yang sama.	Dapat disimpulkan implementasi aplikasi Sicantik di Puskesmas Balongbendo telah berjalan dengan baik.

3.	Mutia Kumala Sari	Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.	Penggunaan teori yang berbeda, penggunaan teknik sampling yang berbeda, serta penggunaan objek aplikasi yang berbeda	Penggunaan variable dan Metode Penelitian yang sama yaitu Kuantitatif	Dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.
----	-------------------	---	--	---	---

Sumber: Penulis, diolah tahun 2022

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai dan "facio" artinya melakukan atau membuat. Kepuasan menurut Fandy Tjiptono adalah perasaan senang karena sudah terpenuhi hasrat hatinya.² Menurut Oliver dalam Supranto mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang di rasakan dengan harapan.³ Masyarakat adalah sebuah kumpulan orang yang mempunyai cita-cita, tujuan, dan kepentingan yang sama. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.⁴ Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan

² Tjiptono, Fandy (2011), Pemasaran Jasa, Malang : Bayumedia. Hlm 3

³ Supranto, Johannes. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya. Hlm 35

⁴ Moenir, 2014, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta. Hlm 72

total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara.

Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2008:353).⁵ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya. Kepuasan berarti seberapa jauh penyedia atau penyelenggara jasa dalam hal ini adalah pemerintah atau unit pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga muncul lah kepuasan tersebut. Bisa di artikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan akhir dari proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Tjiptono, 2000).⁶ Menurut Tjiptono, ada beberapa metode yang dapat di pergunakan untuk mengatur kepuasan pelanggan/masyarakat, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, metode ini memantau kepuasan pelanggan/masyarakat dengan cara memberikan kesempatan seluasluasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang di gunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, dan saluran telfon bebas pulsa.
2. Survei kepuasan masyarakat, umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat di lakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (kuisisioner) kepada para pelanggan/pengguna jasa.

⁵ *ibid.* hlm. 353

⁶ *Ibid.* hlm. 35

3. Pembeli bayangan (ghost shopping), dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.
4. Analisa kehilangan pelanggan (lost customer analysis), menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah ke tempat lain agar dapat memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut⁷:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh masyarakat. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli atau menggunakan jasa/produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli atau menggunakan jasa/produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

2.2.2 E-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.⁸ Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pabilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.⁹ Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

⁸ Suaedi, falih dan wirdayanto, bintoro (2010), *revitalisasi administrasi negara (reformasi birokrasi dan E-governance*, Yogyakarta: Graha ilmu. Hlm 54.

⁹ Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government.

1. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya
2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik
4. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Goverment tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Goverment adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

2.2.3 Tingkat Kualitas Pelayanan

Dalam perannya pemerintah mempunyai fungsi untuk memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan mampu untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang terjadi seperti kurangnya failitas pelayanan masyarakat untuk mendapatkan hak pelayanan.

oleh karena itu pemerintah wajib menaikan taraf kualitas pelayanan agara masayarakat mudah untuk mendapatkan pelayanan yang baik agar terciptanya keadilan bagi seluruh masyarakat. Kata “kualitas” memilik banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya

sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb). Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat melakukan segala sesuatu secara benar mengenai sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.¹⁰

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah kecocokan atau kesesuaian dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk mencapai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut".

Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan

¹⁰ Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta. Hlm 29

produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar.

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”.

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu

pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003, h.36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan

sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Sampara Lukman, Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Zeithalm, Berry, dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa.¹¹

Sampara mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.¹²

Kemudian, menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.¹³

Selain Sampara dan Ibrahim, kualitas layanan menurut Tjiptono adalah sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber

¹¹ Lukman Hakim.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur. Hal 53

¹² Lukman, Sampara. 1999. Manajemen kualitas pelayanan. Jakarta: STIA-LAN Press. Hlm 18

¹³ Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media, Hlm 40

daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.¹⁴

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu standar yang harus diikuti oleh para penyedia layanan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen yang berupa barang dan/jasa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menciptakan sebuah kepuasan dan kepercayaan terhadap kualitas yang diinginkan dari organisasi penyedia layanan tersebut.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah bentuk dari totalitas dari penyediaan pelayanan publik oleh aparatur secara maksimal dan sesuai dengan aturan-aturan yang mengikat untuk memasarkan atau mendistribusikan produk atau jasa dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan masyarakat sebagai konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk, Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan),

¹⁴ *Ibid. hlm. 70*

Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).¹⁵ Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi Responsiveness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

¹⁵ A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press). Hlm 240

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.2.4 Layanan Kesehatan

Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitas. Menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan agar tidak timbul penyakit yang dapat menyerang.

Selain itu, pemerintah telah memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai

keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis

Menurut Levey Loomba, pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat

Hodgetts dan Casio menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu :

a. Pelayanan Kesehatan Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (medical service) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (solo practice) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (institution). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

b. Pelayanan kesehatan masyarakat Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (publik health service) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik,

keduanya harus memenuhi beberapa persyaratan pokok sebagai berikut

a. Tersedia dan berkesinambungan Pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (available) dan bersifat berkesinambungan (continuous) artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada setiap saat yang dibutuhkan.

b. Dapat diterima dan wajar (acceptable & appropriate) Pelayanan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat serta bersifat wajar.

c. Mudah dicapai (accessible) Pengertian tercapai disini terutama dari sudut lokasi. Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

d. Mudah dijangkau (affordable) Pengertian keterjangkauan ini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu (quality) Pengertian bermutu disini adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain 14 tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Sedangkan mengenai stratifikasi pelayanan kesehatan, secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu (Azwar, 1994: 48- 49) :

a. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Primary Health Service) Adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok (Basic Health Service) yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pada umumnya pelayanan kesehatan ini bersifat rawat jalan (Ambulatory / out patient service).

b. Pelayanan Kesehatan Tingkat Kedua (Secondary Health Service) Adalah pelayanan kesehatan yang lebih lanjut, telah bersifat rawat inap (in patient service) dan dibutuhkan tenaga-tenaga spesialis untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan ini.

c. Pelayanan Kesehatan Tingkat Ketiga (Tertiary Health Service) Adalah pelayanan kesehatan yang bersifat lebih kompleks dan dibutuhkan tenaga-tenaga subspecialis untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat ketiga ini.

Dapat disimpulkan pelayanan kesehatan merupakan pelayanan baik dilakukan oleh perseorangan maupun secara bersama-sama dengan tujuan memulihkan dan menyembuhkan penyakit, meningkatkan kesehatan seseorang dan atau masyarakat.

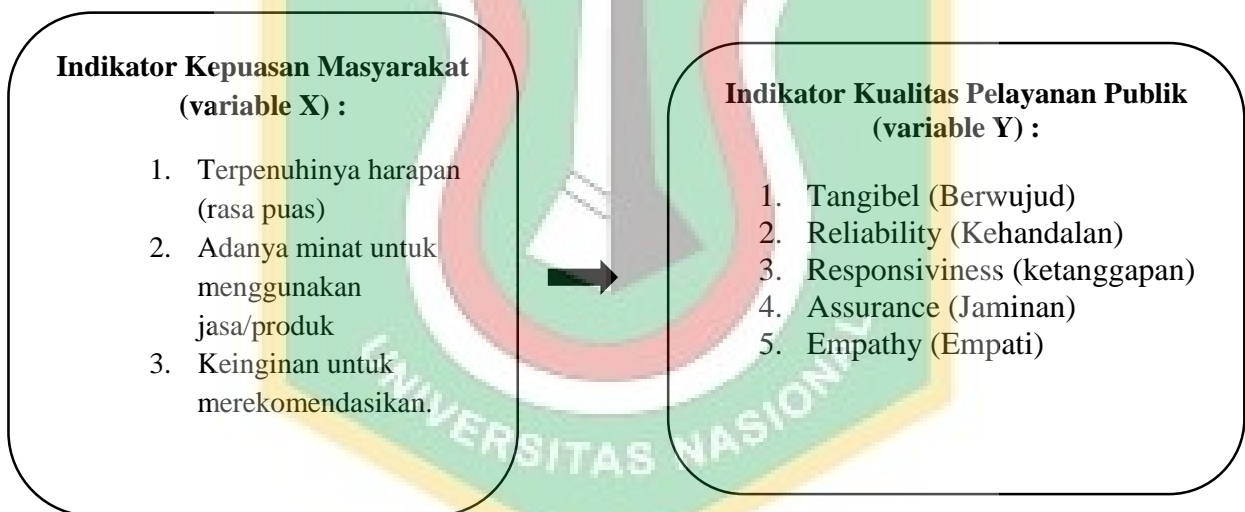
Dalam pelaksanaannya, pelayanan kesehatan mempunyai syarat pokok yang harus dipenuhi agar pelayanan kesehatan tersebut bisa dikatakan baik.

Adapun syarat tersebut yaitu tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu.

2.3 Kerangka Teoritis

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai suatu kesimpulan yang menjelaskan keikutsertaan berbagai macam variable yang diteliti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan dalam penelitian dibarengi dengan menetapkan dugaan atau hipotesis sementara dengan penjelasan berbentuk bagan secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema berikut:

Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas serta judul “Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok tahun 2022“ Maka dapat ditarik rumusan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan dan bersifat positif antara kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi *Depok Single Window* pada kecamatan bojongsari kota depok.

Ho : Terdapat pengaruh yang signifikan dan bersifat positif antara kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi *Depok Single Window* pada kecamatan bojongsari baru Kota Depok.

