BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan sebagai referensi dan perbandingan, selain untuk menghindari asumsi kesamaan dengan penelitian ini. Penelitian sebelumnya yang masih berhubungan dengan tema yang sedang penulis kaji yaitu:

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Zulkifli (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t menghasilkan bahwa variabel keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*) dan empati (*Emphaty*) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien. Sedangkan variabel jaminan (*Assurance*) dan bukti langsung(*tangibles*) menunjukkan hasil bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien.

2.	Hayani (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana yang di olah oleh peneliti terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.
3.	Kartikasari, Dwi dan Dewanto (2014: Vol 12 No.3)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

		Bunda Kandangan Surabaya		pasien di RSBK. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien sebagai variabel interviening. Hal ini mempunyai arti bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan pasien.

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kotler dan Keller (2018), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[4] Kotler juga mengatakan apabila perilaku ini dapat terjadi selama, sebelum, dan setelah transaksi. Pada umum nya, standar pelayanan yang tinggi akan menghasilkan tinggi nya kepuasan dan juga mengakibatkan pembelian berulang. Sedangkan, pengertian pelayanan menurut Gronroos yaitu "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan

[4] Kotler, Philip. Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran.* (Jakarta: PT Indeks,2018) hlm. 35

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan".[5]

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan atau *service quality* adalah gambaran pemahaman evaluatif masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Yang dimaksud dengan persepsi evaluatif konsumen di sini adalah penilaian terhadap pengalaman, sikap, dan keyakinan pribadi setiap orang terhadap layanan yang diterima atau diberikan oleh penyedia layanan.[6] Teori ini menjelaskan bahwa penilaian dari konsumen atau pengguna layanan terhadap penyedia layanan berdasarkan pengalaman sewaktu menggunakan layanan, sikap dari petugas pemberi layanan, dan juga keyakinan pribadi dari setiap orang yang menggunakan atau menerima layanan yang diberikan.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler dan amstrong (2012), "Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung". Menurut Arianto (2018), Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.[7] Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Salah satu hal terpenting dalam meningkatkan daya saing produk/jasa yaitu dengan cara memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan melebihi atau setidaknya memenuhi standar kualitas pelayanan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan pegawai dalam suatu perusahaan/organisasi yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen pengguna layanan.

---

[5] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual,Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), hlm.2

[6] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L., *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retaling. vol, 64 No, 1, hlm. 12-40

[7] Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunkan jasa hotel rizen kedaton bogor*. 1(2), h. 83.

Pelayanan diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak atau lebih terhadap pihak lain yang mempunyai hubungan bertujuan supaya kedua belah pihak dapat merasa puas atas pemberian barang dan jasa. Pelayanan pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan harus dilakukan secara teratur dan tidak terputus-putus. Proses dalam pelayanan dilakukan sehubungan guna terpenuhinya segala keputusan antara pemberi dan pengguna layanan. Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu faktor manusia sebagai pemberi/penyedia layanan, fasilitas dan juga alat yang digunakan dalam proses pemberian layanan, mekanisme kerja yang digunakan, bahkan sikap setiap pegawai pemberi pelayanan dan kepada siapa pelayanan tersebut diberikan. Menurut para ahli, konsep pelayanan memiliki banyak sekali pengertian yang berbeda-beda, tetapi pada dasarnya pengertian pelayanan tetap mengacu pada konsep dasar yang sama.

Menurut Nasution (2004), pelayanan dapat dikatakan baik: Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.[8]

Pelayanan hakikatnya merupakan aktivitas yang diberikan suatu instansi atau individu kepada konsumen (pelanggan) yang tidak terlihat dan juga tidak dapat dimiliki. Terdapat beberapa karakteristik menurut Norman dalam buku *Costumer Excellence*.[9]

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

[8] M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). hlm. 49
[9] Mhd. Rusydi. *Costumer Excellence*. (Gosyen Publishing: Yogyakarta,2017). hlm. 50-51

Salah satu cara supaya dapat mengetahui kualitas pelayanan yaitu dengan melakukan perbandingan antara persepsi dengan layanan sesungguhnya yang meraka dapatkan dan rasakan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tentunya tidak hanya bertujuan supaya tercapainya kepuasan. Hal ini juga mencakup pada dimensi pelayanan yang akan diamati. Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2006) memiliki beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, keadilan yang merata, ketepatan waktu dan kriteria kuantitatif.[10]

1. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan mudah dilakukan oleh pengguna pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya harus jelas dan pasti mengenai:
   a. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun adiministrasi.
   b. Jadwal waktu proses pelayanan
   c. Prosedur pelayanan
   d. Tanggung jawab dari para pegawai/yang berwenang sewaktu memberikan pelayanan.
   e. Tata cara pembayaran dan rincian biaya.
3. Keamanan, artinya adanya keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat dari proses pelayanan yang dihasilkan.
4. Keterbukaan, artinya proses pelayanan harus dikomunikasikan secara terbuka baik diminta maupun tidak, supaya masyarakat dapat mengetahui dan memahami proses pelayanan tersebut.
5. Efisien, kriteria ini mengandung arti:
   a. Dalam terpenuhinya persyaratan, kelengkapan persyaratan dari instansi dicegah supaya tidak ada pengulangan.
   b. Persyaratan dan layanan dibatasi hanya berkaitan langsung dengan tercapainya tujuan layanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan yang diberikan.

[10] Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media,2011). hlm. 66-68

6. Keadilan dan merata, artinya pelayanan harus diberikan dengan merata dan seluas mungkin dan diterapkan secara adil kepada semua masyarakat.
7. Ketepatan waktu, artinya pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu atau berdasarkan dengan waktu yang telah ditentukan.
8. Kriteria kuantitatif, criteria ini antara lain meliputi:
   a. Banyaknya jumlah keluhan ataupun pujian dari pengguna layanan terhadap pemberian layanan dari instansi.
   b. Jumlah masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau pertahun), perbandingan adanya peningkatan atau tidak pada periode awal dengan periode berikutnya.
   c. Jangka waktu pemberian layanan sesuai dengan permintaan dari masyarakat (dihitung secara rata-rata).
   d. Mempermudah dan mempercepat pelayanan dengan menggunakan perangkat-perangkat modern.

2.2.2 Vaksinasi Covid-19

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh SARS-CoV-2 dan sifatnya menular, sejenis virus corona. Covid-19 disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Sebelumnya virus dan penyakit yang ditimbulkan ini tidak diketahui sebelum wabah dimulai di China tepat nya pada akhir tahun 2019. Saat ini Covid-19 menjadi pandemi yang sedang terjadi di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia. Pasien yang terkena virus ini dapat mengalami gejala seperti demam, batuk kering, dan juga kesulitan bernapas. Pemerintah Indonesia telah berupaya untuk menangani masalah Covid-19 yaitu dengan melakukan vaksinasi. Vaksin merupakan produk biologi yang mengandung antigen yang jika diberikan kepada manusia akan secara aktif mengembangkan kekebalan khusus terhadap penyakit tertentu.[11] Vaksinasi covid-19 dilakukan setelah adanya bukti bahwa vaksinasi efektif dan aman dilakukan supaya angka

[11] Kementerian Kesehatan. *Seputar pelaksanaan covid-19* diakses pada 22 februari 2022 dari https://kesmas.kemkes.go.id/assets/uploads/contents/others/FAQ_VAKSINASI_COVID__call_center.pdf

kesakitan menurun dan juga angka kematian pun menurun serta mendorong agar *herd immunity* dapat terbentuk. Tujuan dari pemberian vaksin ini guna melindungi sistem kesehatan dan juga memperkuat secara keseluruhan, menjaga produktivitas dan juga supaya dampak sosial dan ekonomi yang dialami oleh masyarakat akibat pandemi ini dapat berkurang dan menurun jumlahnya. Vaksinasi adalah pemberian Vaksin dalam rangka menimbulkan atau meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu penyakit, sehingga apabila suatu saat terpajan dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan dan tidak menjadi sumber penularan.[12]

Tujuan dari vaksinasi ini yaitu untuk mengurangi penyebaran covid-19, jumlah angka kesakitan dapat menurun dan juga angka kematian akibat covid-19 dapat menurun, tercapainya kekebalan kelompok di masyarakat (*herd immunity*) dan masyarakat terlindungi dari covid-19 supaya secara sosial dan ekonomi masyarakat tetap produktif.[13] Terbentuknya kekebalan kelompok yaitu ketika cakupan vaksinasi tinggi dan sudah merata dilakukan di seluruh wilayah. Biaya akan jauh lebih hemat apabila dilakukan nya upaya pencegahan melalui program vaksinasi dibandingkan dengan upaya pengobatan. Kekebalan kelompok atau *Herd Immunity*, yaitu perlindungan yang dilakukan secara tidak langsung terhadap suatu penyakit yang dapat menular dan terjadi ketika suatu kelompok kebal, baik melalui vaksinasi ataupun kekebalan yang dikembangkan oleh infeksi sebelumnya. Kekebalan kelompok terhadap covid-19 harus tercapai dengan cara vaksinasi agar dapat melindungi seluruh masyarakat. Seluruh masyarakat harus diberikan vaksinasi untuk mencapai kekebalan kelompok yang aman terhadap covid-19, dan juga supaya keseluruhan virus yang dapat menyebar ke seluruh kelompok masyarakat dapat menurun jumlahnya. Salah satu tujuan tercapainya kekebalan kelompok yaitu untuk menjaga kelompok tetap aman dan terlindungi dari penyakit

---

[12] *TENTANG VAKSINASI COVID-19*. Diakses pada 22 februari 2022 dari https://covid19.go.id/tentang-vaksin-covid19

[13] Kementerian Kesehatan. *Masyarakat Indonesia Sambut Baik Vaksinasi Covid-19*. Diakses pada 22 februari darihttps://promkes.kemkes.go.id/masyarakat-indonesia-sambut-baik-vaksinasi-covid-19

dan juga melindungi masyarakat yang tidak dapat divaksinasi (seperti, lansia yang sudah rentan atau yang memiliki reaksi alergi terhadap vaksin).

Pemerintah telah menetapkan beberapa jenis vaksin covid-19 yang dapat digunakan guna diberikan kepada masyarakat dalam rangka upaya penceganan virus ini yaitu dengan melakukan vaksinasi covid-19 berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.HK.01.07/MENKES/9860/2020, Kementerian Kesehatan RI, berikut beberapa vaksin yang dapat dipakai yaitu diproduksi oleh:[14]

1. PT Bio Farma
2. AstraZeneca
3. Sinopharm
4. Moderna
5. Pfizer Inc. and BioNTech
6. Sinovac Biotech Ltd.
7. Novovak

Pemerintah juga telah menetapkan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan vaksinasi covid-19 baik milik Pemerintah pusat dan daerah ataupun milik Swasta yang memang sudah memenuhi persyaratan, sebagai berikut:

- Puskesmas, Puskesmas Pembantu
- Klinik
- Rumah Sakit dan/atau
- Unit Pelayanan Kesehatan di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)

2.2.3 Kepuasan Masyarakat

Nasution menyatakan bahwa, “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.[15] Kepuasan Masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil

[14] Keputusan Menteri Kesehatan RI No.HK.01/07/MENKES/9860/2020, hlm. 3
[15] M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001) hlm. 45

terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan.[16] Menurut Atmaja (2018) menyatakan bahwa, "Kepuasan Mayarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan".[17]

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh negara semakin baik maka kepercayaan masyarakat (*high trust*) juga semakin tinggi. Kepercayaan masyarakat akan terus tumbuh ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa senang dengan pelayanan yang diperoleh. Berdasarkan beberapa definisi kepuasan pelanggan (masyarakat) di atas, disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan atau pendapat seseorang dalam hal senang, kecewa, puas, dan tidak puas terhadap penyelenggaraan layanan publik penyedia jasa.

Menurut Subroto dan Natalisa dalam buku Kepuasan Masyarakat, Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. *Service quality* (kualitas pelayanan)
2. *Product quality* (kualitas produk)
3. *Price* (harga)
4. *Situation* (situasi)
5. *Personality* (sikap personil pelayanan)[18]

Faktor yang sangat penting dan merupakan faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan/instansi sebagai penyedia layanan yaitu kepuasan masyarakat, karena masyarakat merupakan pengguna dari produk yang dihasilkannya. Maka dari itu, suatu perusahaan/instansi harus mampu memenuhi kebutuhan ataupun melebihi keinginan masyarakat agar tercapainya kepuasan bagi masyarakat. Dengan

---

[16] Aswad, Syaiful, Realize dan Wangdra, Ronald, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center*. Jurnal JIM UPB Vol, 6 No,2 (2018). hlm. 79

[17] Atmaja, J., *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, Vol 2 No.1 (2018),* hlm. 51

[18] Dodi Sukmayana, *Kepuasan Masyarakat (Suatu Kajian Ilmiah Mengenai Pelayanan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat)*. (Yogyakarta: Deepublish,2017) hlm. 58

pemberian pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya merupakan cara agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Secara langsung masyarakat sering menilai apakah pelayanan yang diberikan baik atau tidak dari pegawai sebagai pemberi layanan atau sebagai orang yang melayani, maka dari itu guna meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan supaya keinginan terpenuhi dan kepuasan konsumen meningkat diperlukan nya suatu usaha agar semuanya dapat tercapai. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.[19]

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) menyatakan bahwa, supaya kualitas pelayanan publik dapat meningkat salah satunya dengan upaya yaitu perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Digunakan nya indeks kepuasan masyarakat yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004. Indeks kepuasan masyarakat tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut meliputi:[20]

1. Prosedur pelayanan

   Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

---

[19] Eka Budi Setiawan. *kepuasan pelayanan publik di kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal kabupaten tamangung.* (Yogyakarta, 2015). hlm. 57-58

[20] Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara, hlm. 7

2. Prasyarat pelayanan

   Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

3. Kejelasan petugas pelayanan

   Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

   Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

   Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan

   Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaiakan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan

   Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

   Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

   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

    Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan

    Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan

    Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan

    Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan

    Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan tarhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam buku manajemen pelayanan prima karya Nina rahmayati, terdapat beberapa indikator dan terkait pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 yang diambil dan dijadikan beberapa Indikator Kepuasan Masyarakat, meliputi:[21]

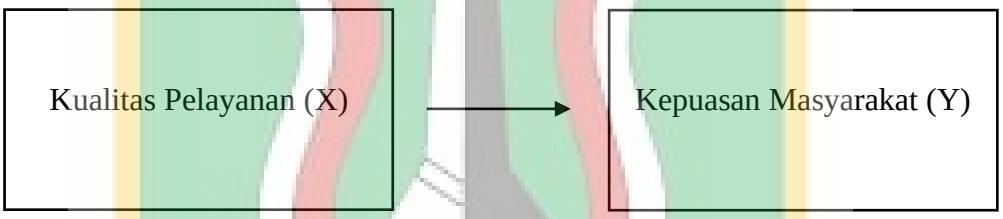
1) Prosedur.
2) Persyaratan Pelayanan.
3) Kejelasan Petugas Pelayanan.
4) Kedisplinan Petugas Pelayanan.
5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan.
6) Kemampuan Petugas Pelayanan.
7) Kecepatan Pelayanan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam organisasi atau instansi pemerintahan, setiap pegawai sebagai pemberi jasa berkewajiban untuk mencapai hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang telah

[21] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima.* (Yogyakarta: Graha Ilmu,2010) hlm. 96

dilakukannya, sehingga orgnaisasi/instansi dapat membuat hasil pekerjaannya untuk masyarakat umum melalui layanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, keadilan dan merata, ketepatan waktu, dan kriteria kuantitatif. Dan kepuasan masyarakat yang terdiri dari indikator Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kemampuan pegawai, Keadilan pelayanan, Kepastian pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan. Indikator ini merupakan tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pegawai Puskesmas Kecamatan Pademangan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, secara langsung masyarakat dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.



Dapat disimpulkan dari kerangka pemikiran diatas, peneliti ingin mengetahui tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan dari perumusan masalah penelitian dan kerangka pemikiran yang telah di uraikan diatas, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_a: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.

H_o: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.