

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Melalui berbagai sumber ilmiah yang menyediakan penelitian pendahuluan, yaitu kajian yang telah dilakukan oleh peneliti lain dan mungkin ditemukan pada sumber, antara lain jurnal penelitian, tesis, disertasi, dan tesis lainnya. Berdasarkan penelitian peneliti, terdapat beberapa temuan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Berbagai penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian pertama oleh Suriati pada tahun 2023 lalu dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parado Kabupaten Bima” penelitian ini memiliki tujuan untuk menggali ada atau tidak adanya pengaruh dari kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa temuan utama. Pertama, analisis distribusi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Parado Kabupaten Bima menunjukkan rata-rata skor sebesar 17,61 dari 5 item pertanyaan, dengan jumlah responden sebanyak 85 orang. Kedua, hasil uji validitas dan reliabilitas mengindikasikan bahwa nilai r hitung sebesar 4,000 lebih tinggi dibandingkan r tabel sebesar 0,213 sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,848 melebihi batas minimum 0,6, yang berarti data penelitian ini reliabel. Ketiga, uji regresi ordinal menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,545 yang lebih besar daripada 0,05 sehingga dapat

disimpulkan bahwa model regresi logistik ordinal sesuai dengan data observasi.

2. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Ardian Hasibuan pada tahun 2020 lalu. Penelitian yang dilakukan oleh Ardian Hasibuan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Simpanggambir Kecamatan Linggabayu Kabupaten Mandailing Natal)” memiliki tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan, pada Puskesmas Simpanggambir Kecamatan Linggabayu, Kabupaten Mandailing Natal.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan Pasien. Pada uji t menyatakan bahwa, Kualitas Pelayanan memiliki thitung $>$ ttabel ($6,037 > 1,986$) dan tingkat signifikansi $<$ α ($0,000 <$ α ($0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien. Adapun hasil koefisien determinasi (R square) sebesar 0,291 hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kepuasan Pasien sebesar 29,1%, dimana sisanya 70,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

3. Penelitian yang ketiga yang diteliti oleh Vira Nabilla pada tahun 2022 yang bertajuk “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah dan seberapa kuat pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan.

Hasil penelitian terdahulu sebelumnya menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk uji F adalah 0,000. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan oleh variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap variabel Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kualitas pelayanan Kesehatan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 78,1% terhadap kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional.

4. Penelitian yang Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Tri Purnama Sari pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X” metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang pasien.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, memiliki nilai signifikansi ($\text{sig} < \alpha 0,05$). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit X Pekanbaru. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan terbukti memberikan kontribusi positif yang kuat dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Dengan ini, apabila aspek pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati ditingkatkan, maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk akan mengurangi kepuasan pasien.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Suriati (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parado Kabupaten Bima	Kajian ini berfokus pada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas	Dalam studi ini, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak dijelaskan secara eksplisit
2.	Ardina Hasibuan (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Simpangga mbir Kecamatan Linggabayu Kabupaten	Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Variabel yang diukur berbeda.

		Mandailing Natal)		
3.	Vira Nabilla (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan	Penelitian difokuskan pada pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan lingkup kajian yang lebih terarah	Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memanfaatkan metode survei sebagai instrumen utama.
4.	Tri Purnama Sari (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X	Meneliti kesamaan terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap	Fokus peneliti terhadap Pasien Rawat Inap

			di Rumah Sakit X	
--	--	--	---------------------	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 pasal 1 (satu) ayat 3 (tiga) Tahun (2023) Tentang Kesehatan menjelaskan bahwa: “Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif.”

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang memiliki peran sentral dalam kehidupan sosial masyarakat. Menurut pandangan Levely dan Loomba dalam Azwar (1980) definisi pelayanan kesehatan mencakup serangkaian usaha yang dijalankan oleh individu ataupun kelompok dalam suatu struktur organisasi yang telah ditetapkan. Tujuan dari upaya tersebut adalah untuk menjaga serta meningkatkan kondisi kesehatan, mencegah terjadinya penyakit, serta memberikan penanganan yang optimal melalui proses penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Upaya ini mencakup pelayanan kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara luas, sehingga mencerminkan tanggung jawab yang holistik dalam konteks kesehatan publik.

Menurut Azwar (1980), pelayanan kesehatan dibagi menjadi beberapa tingkatan yang masing-masing memiliki karakteristik dan tujuan spesifik dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Tingkatan tersebut meliputi:

A. Pelayanan kesehatan primer (*Primary health care*)

Pelayanan kesehatan primer adalah layanan dasar yang difokuskan pada penanganan masalah kesehatan dengan tingkat keparahan ringan, sekaligus memiliki peran penting dalam kegiatan promotif dan preventif untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Bentuk implementasi layanan ini meliputi berbagai fasilitas kesehatan, antara lain puskesmas, puskesmas keliling (pusling), puskesmas pembantu (pustu), serta balai kesehatan masyarakat (bakesmas).

B. Pelayanan Kesehatan Sekunder (*Secondary health care*)

Pelayanan Kesehatan Sekunder adalah layanan tingkat kedua yang dirancang untuk masyarakat yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, termasuk perawatan inap. Pada tingkatan ini, fasilitas kesehatan menyediakan tenaga medis profesional, baik dokter umum maupun dokter spesialis, guna memberikan penanganan medis yang lebih kompleks.

C. Pelayanan kesehatan tersier (*Tertiary health care*)

Pelayanan kesehatan tersier merupakan tingkat pelayanan tertinggi yang diperuntukkan bagi kelompok masyarakat dengan kondisi kesehatan yang tidak dapat diatasi oleh layanan kesehatan sekunder. Pelayanan ini melibatkan tenaga medis superspesialis dan biasanya dilaksanakan di fasilitas kesehatan yang memiliki kemampuan lebih canggih dalam menangani kasus-kasus yang membutuhkan intervensi medis spesifik dan mendalam.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan

Menurut Hodgetts dan Cascio (1983) dalam Arifin dkk (2016), secara umum bentuk dan jenis pelayanan kesehatan sangat beragam dan

dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama. Kategori-kategori tersebut menggambarkan berbagai bentuk pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik populasi yang dilayani. Jenis-jenis pelayanan kesehatan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang dikategorikan sebagai pelayanan kedokteran (*medical services*) memiliki karakteristik pengelolaan yang dapat dilaksanakan secara mandiri melalui praktik individu (*solo practice*) maupun secara bersama dalam suatu organisasi. Orientasi utama dari jenis layanan ini adalah pada proses penyembuhan penyakit dan pemulihan kondisi kesehatan, dengan sasaran utama penerima layanan yaitu individu serta keluarga.

B. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang tergolong dalam kategori pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) pada umumnya diselenggarakan secara kolektif melalui suatu organisasi. Layanan ini berorientasi pada upaya pemeliharaan dan peningkatan derajat kesehatan sekaligus pencegahan timbulnya penyakit. Adapun sasaran utamanya ditujukan kepada kelompok maupun masyarakat secara luas

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip dalam Anugrah & Sudarmayasa (2020), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang erat kaitannya dengan berbagai aspek, antara lain produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang mendukung. Kualitas pelayanan tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga diharapkan mampu melampaui harapan mereka. Secara lebih komprehensif, kualitas

pelayanan dapat dipahami sebagai suatu upaya terpadu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, disertai dengan ketepatan dalam penyampaiannya sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, Tjiptono menekankan bahwa terdapat sejumlah kriteria penting yang perlu diperhatikan dalam penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

A. Ketepatan Waktu Pelayanan

Salah satu aspek penting dalam pelayanan adalah ketepatan waktu. Hal ini mencakup ketepatan dalam proses pelayanan, seperti durasi waktu tunggu, hingga efisiensi dalam transaksi yang dilakukan. Semakin tepat waktu suatu pelayanan diberikan, semakin baik pula persepsi konsumen terhadap kualitas layanan tersebut.

B. Akurasi Pelayanan

Akurasi atau ketelitian dalam pelayanan menjadi faktor krusial untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam berbagai aspek. Dalam konteks ini, layanan yang akurat berarti memastikan bahwa kesalahan seminimal mungkin terjadi, sehingga konsumen mendapatkan pengalaman yang optimal dan memuaskan.

C. Sopan Santun dan Keramahan

Sikap sopan santun dan keramahan dari penyedia layanan adalah elemen penting yang sangat mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan. Perilaku ramah dan santun dalam berinteraksi dengan konsumen menciptakan suasana yang lebih menyenangkan dan turut meningkatkan kualitas hubungan antara penyedia layanan dan konsumen.

D. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan akses terhadap pelayanan juga menjadi salah satu indikator kualitas. Tersedianya sumber daya manusia yang sigap dan berkompeten, serta dukungan fasilitas seperti perangkat komputer, sistem basis data, dan alat bantu lainnya, akan mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Pemahaman yang baik terhadap kebutuhan konsumen, respons yang cepat, serta tanggapan yang tepat merupakan elemen kunci dalam hal ini.

E. Kenyamanan Konsumen

Kenyamanan konsumen selama menerima pelayanan mencakup berbagai faktor, seperti lokasi yang strategis, kebersihan fasilitas, ketersediaan informasi yang jelas, dan pengaturan lainnya yang mendukung pengalaman konsumen. Dengan menciptakan lingkungan yang nyaman, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap layanan yang diberikan.

2.2.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller dalam Muzaki dkk (2023) "*product, quality in service, satisfaction from customers, and organization profitability are connected*" Pernyataan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, di mana peningkatan kualitas dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan serta profitabilitas organisasi. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berfungsi sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana masyarakat merasakan kualitas, aksesibilitas, responsivitas, dan efektivitas layanan yang disediakan oleh lembaga publik. Evaluasi ini mencerminkan persepsi dan penilaian masyarakat berdasarkan pengalaman mereka dalam mengakses layanan

publik tertentu. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi penting karena dapat mempengaruhi legitimasi pemerintah, tingkat kepercayaan masyarakat, serta efektivitas implementasi kebijakan publik. Selain itu, hasil evaluasi ini dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi area di mana peningkatan layanan publik diperlukan guna memastikan bahwa lembaga publik atau pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

2.2.5 Cara Mengukur Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun (2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatur prosedur penelusuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam peraturan tersebut, beberapa ketentuan utama diuraikan sebagai berikut:

- A. Survei Kepuasan Masyarakat berfungsi sebagai metode komprehensif untuk mengevaluasi seberapa puas masyarakat terhadap layanan publik, berdasarkan data yang diperoleh dari pengukuran yang sistematis.
- B. Penyedia layanan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal sekali dalam setahun.
- C. Pedoman pemantauan kepuasan masyarakat yang terlampir dalam peraturan ini berfungsi sebagai panduan penting bagi penyedia layanan publik dalam meningkatkan standar kinerja mereka.
- D. Indikator dan metodologi yang diterapkan dalam survei digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap berbagai bentuk layanan publik sebagai respons terhadap kebutuhan spesifik yang ada.

Layanan publik merupakan elemen esensial dalam keberlangsungan masyarakat, di mana lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk memenuhi kebutuhan konstituennya secara optimal (Ulum, 2018). Oleh karena itu, penyediaan pelayanan berkualitas menjadi prasyarat penting bagi tercapainya kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan kesehatan di tingkat desa, seperti di Puskesmas Bumiaji, telah memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek fasilitas tertentu. Dari sisi keandalan dan daya tanggap, aparatur menunjukkan kinerja yang cukup sesuai dengan ekspektasi masyarakat sehingga mendorong terciptanya kepuasan pengguna layanan.

Dalam lingkup pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dipandang sebagai indikator utama dalam menilai mutu layanan. Pasien yang merasa puas cenderung menunjukkan kenyamanan, loyalitas, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Dengan demikian, terdapat keterkaitan konseptual antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat atau pasien (Y), di mana peningkatan kualitas pelayanan berimplikasi langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan pengguna layanan.

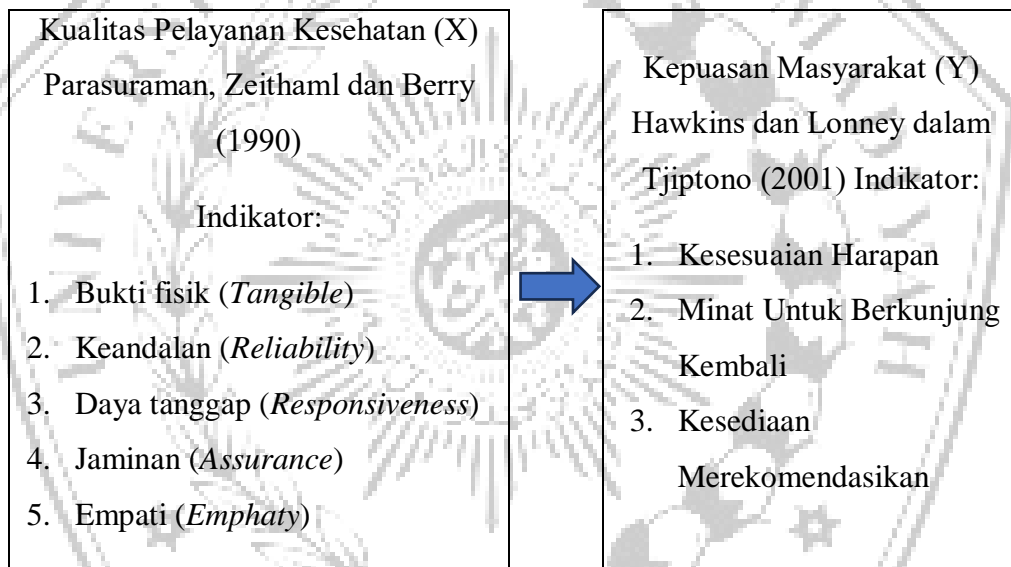
2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir berfungsi sebagai instrumen konseptual yang digunakan peneliti untuk menelusuri alur berfikir dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Oleh karena itu, penyusunan kerangka pikir diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai hubungan antarvariabel penelitian.

Seperti telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang krusial dalam menciptakan kepuasan masyarakat (Rosita dkk., 2024). Pelayanan yang

bermutu tinggi dapat membangun suasana yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pasien, sedangkan pelayanan yang buruk berpotensi menimbulkan rasa kecewa (Handiny dkk., 2023). Oleh karena kepuasan pasien bersifat beragam, maka peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan menjadi faktor penting agar harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi (Prihatin dkk., 2022). Maka, terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk memperjelas uraian tersebut sekaligus memudahkan pemahaman, kerangka pikir penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2 Kerangka Pikir



2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diasumsikan bahwa:

Hipotesis Nol (H_0), Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bumiaji Kota Batu.

Hipotesis Alternatif (H_1), Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bumiaji Kota Batu.