

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, serta pertukaran produk atau jasa yang bernilai dengan pihak lain. Secara sederhana, pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang atau jasa kepada konsumen dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus mencapai tujuan organisasi.

Kualitas layanan adalah merujuk pada tingkat keunggulan pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan masyarakat, yang diukur melalui dimensi seperti, keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangible*).

Pengertian kualitas layanan menurut Wahyudi & Ariyanto (2024) kualitas layanan didefinisikan sebagai hasil dari interaksi antara motivasi tenaga kesehatan dan kualitas pengalaman masyarakat. Mereka menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya soal teknis tetapi juga ditentukan oleh motivasi, sikap dan perilaku penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Siefan et al. (2025) kualitas layanan dipandang sebagai salah satu indikator utama dalam *operational excellence methodologies*, khususnya ketika dikaitkan dengan berkelanjutan kinerja dan definisi ini menekankan bahwa kualitas layanan mencakup kepatuhan, produktivitas dan keberlanjutan, bukan hanya kepuasan masyarakat semata.

Kesimpulan dari kutipan di atas bahwa kualitas layanan dipahami lebih

luas, tidak hanya sebatas kesesuaian dengan harapan masyarakat tetapi juga mencakup faktor (motivasi penyedia layanan) serta kontribusinya terhadap berkelanjutan organisasi. Dalam konteks Puskesmas Sibolangit, kualitas layanan mencakup:

1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan

Seberapa cepat masyarakat menerima layanan tanpa mengorbankan akurasi diagnosis maupun pengobatan.

2. Kemampuan tenaga medis

Kompetensi dan profesionalisme petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

3. Sikap dan perhatian petugas Keramahan, empati dan kemampuan untuk memahami keluhan masyarakat.

4. Ketersediaan sarana dan prasarana Kelengkapan peralatan medis, obat-obatan dan fasilitas pendukung.

5. Konsistensi pelayanan Kemampuan untuk mempertahankan mutu layanan secara berkesinambungan.

Dengan demikian, kualitas layanan dalam penelitian ini adalah upaya Puskesmas Sibolangit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar, konsisten dan memuaskan, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat.

2.1.2 Tujuan Kualitas Layanan

Pada dasarnya suatu kegiatan mempunyai tujuan tertentu begitu juga dengan kualitas layanan. Tujuan kualitas layanan menurut para ahli:

1. Kotler & Keller (2018)

Tujuan kualitas layanan adalah memberikan nilai dan kepuasan yang lebih tinggi kepada pasien melalui layanan yang konsisten, cepat, tepat dan ramah, sehingga menciptakan hubungan jangka panjang.

2. Tjiptono (2019)

Tujuan utama kualitas layanan adalah mencapai dan mempertahankan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas dan meningkatkan citra positif organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan secara berkesinambungan.

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari kualitas layanan adalah untuk memenuhi atau melampaui harapan masyarakat menciptakan kepuasan, memperkuat citra dan reputasi puskesmas.

2.1.3 Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas dapat meliputi:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Menurut Amin et al (2018, *Journal of Islamic Marketing*) fasilitas modern dan penampilan karyawan meningkatkan persepsi masyarakat.

Ketersediaan sarana dan prasarana medis (alat pemeriksaan, obat, ruang tunggu)

Kenyamanan fasilitas (penerangan, ventilasi, kursi tunggu)

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Hussain et al. (2019, *Cogent Business & Management*) layanan yang konsisten dan dapat dipercaya berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat.

Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal Konsistensi pelayanan yang diberikan

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Fida et al. (2020, *International Journal of Quality & Reliability Management*) responsivitas mencakup kesigapan menangani masalah masyarakat secara proaktif.

Kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat. Kesigapan tenaga kesehatan saat keadaan darurat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Kaura et al. (2015, *International Journal of Bank Marketing*)

asuransi sangat penting terutama pada layanan yang beresiko, seperti perbankan. Pengetahuan dan kompetensi tenaga kesehatan Sikap sopan dan ramah petugas.

5. Empati (*Empathy*)

Menurut Khan et al. (2021, *Journal of Retailing and Consumer Services*) empati meningkatkan ikatan emosional yang berujung pada loyalitas masyarakat. Kepedulian petugas terhadap keluhan masyarakat Perhatian terhadap kondisi khusus masyarakat.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ada beberapa bagian yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kompetensi tenaga kesehatan, termasuk pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan etika kerja, berpengaruh langsung pada kualitas layanan. SDM yang profesional dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai kebutuhan masyarakat. Menurut Teshnizi et al. (2018, *BMC Health Services Research*) kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor kunci penentu kepuasan masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan seperti ruang periksa, alat medis, obat-obatan, serta kebersihan lingkungan sangat menentukan mutu pelayanan. Sarana yang lengkap dan terawat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Menurut Hidayat et al. (2020, *journal of public health research*) infrastruktur pelayanan kesehatan yang baik meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat.

3. Prosedur dan Sistem Pelayanan

Alur pelayanan yang jelas, mudah diakses dan minim birokrasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Sistem pelayanan yang lambat atau

membingungkan akan menurunkan persepsi mutu. Menurut Akbar & Wicaksono (2019, *Indian Journal of Public Health Research & Development*) prosedur pelayanan yang sederhana meningkatkan kepuasan masyarakat rawat jalan.

4. Komunikasi dan Interaksi dengan Masyarakat

Kemampuan tenaga kesehatan untuk menjelaskan diagnosis, prosedur dan pengobatan dengan bahasa yang mudah dipahami sangat mempengaruhi kepuasan. Sikap ramah, empati dan menghargai masyarakat juga meningkatkan kepercayaan. Menurut Anbori et al. (2017, *International Journal for Quality in Health Care*) – sikap ramah dan empati tenaga medis merupakan prediktor utama kepuasan masyarakat.

5. Ketersediaan Obat dan Bahan Medis

Stok obat yang lengkap dan berkualitas sesuai standar farmasi merupakan faktor penting. Kekosongan obat akan menurunkan kualitas layanan karena masyarakat tidak mendapatkan terapi yang sesuai. Menurut Mahmud et al. (2018, *BMC Health Services Research*) ketersediaan obat memengaruhi kepuasan masyarakat di fasilitas kesehatan primer.

6. Manajemen dan Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif dan manajemen yang baik akan memastikan semua sumber daya digunakan secara optimal, pelayanan berjalan sesuai standar dan ada evaluasi berkala. Menurut Asamani et al. (2016, *Human Resources for Health*) gaya kepemimpinan yang efektif meningkatkan mutu layanan dan kinerja organisasi kesehatan.

7. Pemanfaatan Teknologi

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan, seperti rekam medis elektronik dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan dan keamanan data masyarakat Menurut Kruse et al. (2018, *BMJ Open*) – penerapan rekam medis elektronik terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan.

2.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau *Satisfaction* berasal dari bahasa latin statis, artinya cukup baik atau *faction* diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Menurut Ladhari (2015) kepuasan masyarakat merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman layanan, hasil dari perbandingan antara harapan sebelum layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah menerima layanan. Menurut Hussain, Nasser & Hussain (2019) kepuasan masyarakat adalah respon efektif yang timbul setelah membandingkan antara layanan yang diterima dengan harapan awal, yang kemudian mempengaruhi loyalitas dan kepercayaan.

Jadi yang dapat disimpulkan adalah kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan positif atau negatif masyarakat setelah menerima layanan, yang ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dengan pengalaman nyata.

2.2.1 Pentingnya Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau layanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

2.2.2 Tujuan Kepuasan Masyarakat

Tujuan kepuasan masyarakat adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, dan efektivitas, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dengan demikian, organisasi atau lembaga dapat membangun reputasi positif dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Beberapa ahli yang telah memberikan

definisi tentang kepuasan masyarakat antara lain:

Kotler et al. (2021), mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual.

Yuliyanto (2020), yang mengutip Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan persepsinya terhadap kinerja pelayanan sebenarnya.

2.2.3 Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat Dalam mengukur kepuasan masyarakat Puskesmas

Sibolangit dapat menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk mengumpulkan data dan melakukan perbaikan dalam pelayanan kesehatan. Beberapa indikator kepuasan masyarakat yang dapat digunakan adalah

1. **Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan:** Mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.
2. **Kepuasan Terhadap Sarana Fasilitas Kesehatan:** Mengukur kepuasan pasien terhadap sarana dan fasilitas kesehatan yang tersedia.
3. **Kepuasan Terhadap Komunikasi Efektif:** Mengukur kepuasan pasien terhadap komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien.

Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, Puskesmas Sibolangit dapat memantau dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat ada beberapa yaitu:

- a. Faktor Pelayanan

1. **Prosedur Pelayanan:** Kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang diberikan
 2. **Kesesuaian Persyaratan:** Kemudahan dan kejelasan persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan
 3. **Kejelasan Petugas:** Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat
- b. Faktor Kinerja Petugas**
1. **Kedisiplinan Petugas:** Kedisiplinan dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan
 2. **Tanggung Jawab Petugas:** Kemampuan petugas dalam menangani masalah dan memberikan solusi
 3. **Sikap Petugas:** Sikap dan perilaku petugas yang ramah dan memuaskan
- c. Fasilitas dan Sarana**
1. **Ketersediaan Fasilitas:** Ketersediaan fasilitas dan sarana yang memadai untuk memberikan pelayanan
 2. **Kualitas Fasilitas:** Kualitas fasilitas dan sarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan.
- d. Faktor Lainnya**
1. **Komunikasi Efektif:** Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat serta mendengarkan kebutuhan masyarakat.

2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian
Terdahulu**

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian

1.	Hidayah, N.U. (2024)	Pengaruh, Perencanaan, Pelaksanaan dan Penilaian Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Sibolangit	Perencanaan, Pelaksanaan dan Penilaian Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas Pelayanan.
2.	Hidayah & Susanto (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas di Jawa Tengah	Keandalan dan daya tanggap paling dominan memengaruhi kepuasan pasien.
3.	Saragih et al (2022)	Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di puskesmas kabupaten Deli Serdang.	Semua dimensi <i>SERVQUAL</i> berpengaruh, dengan <i>tangibles</i> dan <i>empathy</i> sebagai faktor kuat.
4.	Simanjuntak & Manalu (2023)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas sumatera utara.	Jaminan dan daya tanggap terbukti meningkatkan kepuasan secara signifikan
5.	Pratiwi et al (2016)	Analisis kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di puskesmas Yogyakarta.	Empati dan daya tanggap paling dominan

6.	Lubis & Rambe (2021)	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas medan.	Keandalan paling dominan
7.	Marlina & Sitorus (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Riau.	Jaminan dan empati sangat berpengaruh
8.	Oktaviani et al. (2023)	Kualitas layanan dan kepuasan pasien di puskesmas kalimantan	Daya tanggap paling dominan
9.	Putri & Hanafiah (2024)	Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Aceh.	Semua dimensi berpengaruh, keandalan paling kuat
10.	Sari & Lestari (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Lampung	Daya tanggap & empati paling dominan.

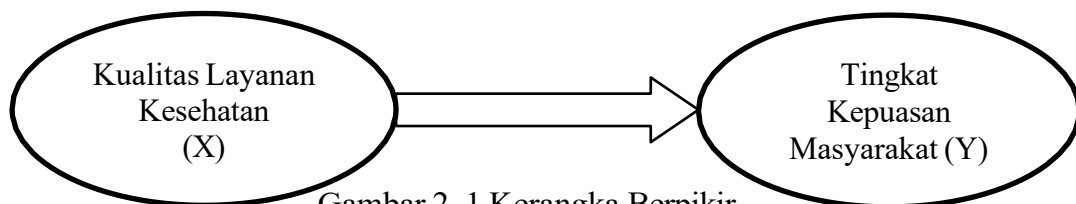
Sumber :Peneliti (2025)

Penelitian ini memposisikan kualitas layanan kesehatan sebagai satu variabel independen yang dianalisis secara menyeluruh, bukan hanya membandingkan dominasi tiap dimensi. Selain itu, penelitian ini secara spesifik dilakukan di Puskesmas Sibolangit, yang memiliki karakteristik geografis, sosial, yang berbeda dari lokasi penelitian terdahulu. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya temuan empiris sebelumnya, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Kabupaten Deli Serdang.

2.4 Kerangka Berpikir

Syahputri (2023) kerangka berpikir atau rasional merupakan dasar pembenaran penelitian, yang bersumber dari fakta, observasi dan tinjauan pustaka. Dengan demikian, kerangka berpikir mencakup hipotesis, yang akan dijadikan landasan kajian. Berdasarkan latar belakang rumus masalah dan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya.

Dalam penelitian ini variabel independen Kualitas layanan kesehatan (X), akan diuji pengaruhnya terhadap variabel Tingkat kepuasan masyarakat (Y). Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan sebab akibat yang positif dan searah terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas layanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. penjabaran melalui penerapan di atas dapat digambarkan pada model kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang diteliti operasional dalam kaitannya dengan metode pengukuran. Definisi operasional memungkinkan ide abstrak menjadi operasional, sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan pengukuran. Menurut Ridha (2017) untuk menentukan cara ukur dan alat ukur variabel, peneliti harus mengetahui jenis data yang akan dikumpulkan.

Tabel 2. 2 Defenisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Layanan Kesehatan (X)	Kualitas layanan kesehatan dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi <i>SERQUAL</i> , yaitu 1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik (Wahyudi & Ariyanto 2024)	1.Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik (Simanjuntak & Manalu 2023)	Likert

Kepuasan Masyarakat (Y)	Tingkat kepuasan masyarakat diukur berdasarkan penilaian responden terhadap dimensi kepuasan pelayanan kesehatan. (Kotler et al 2021)	1. kesesuaian pelayanan dengan harapan 2. prosedur layanan 3. kecepatan dan ketepatan pelayanan 4. sikap, kesopanan dan keramahan petugas 5. kenyamanan fasilitas 6. kualitas hasil layanan (Saragih et al 2022)	Likert
-------------------------	---	---	--------

Sumber : Peneliti (2025)

2.6 Hipotesis Penelitian

Karimuddin (2021) mengungkapkan bahwa hipotesis merupakan jawaban dugaan sementara terhadap rumusan dalam masalah penelitian, karena jawaban atas rumusan masalah dilakukan berdasarkan teori yang relevan dan logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Sibolangit.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Sibolangit.