

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dalam memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Berikut merupakan hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam menunjang penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

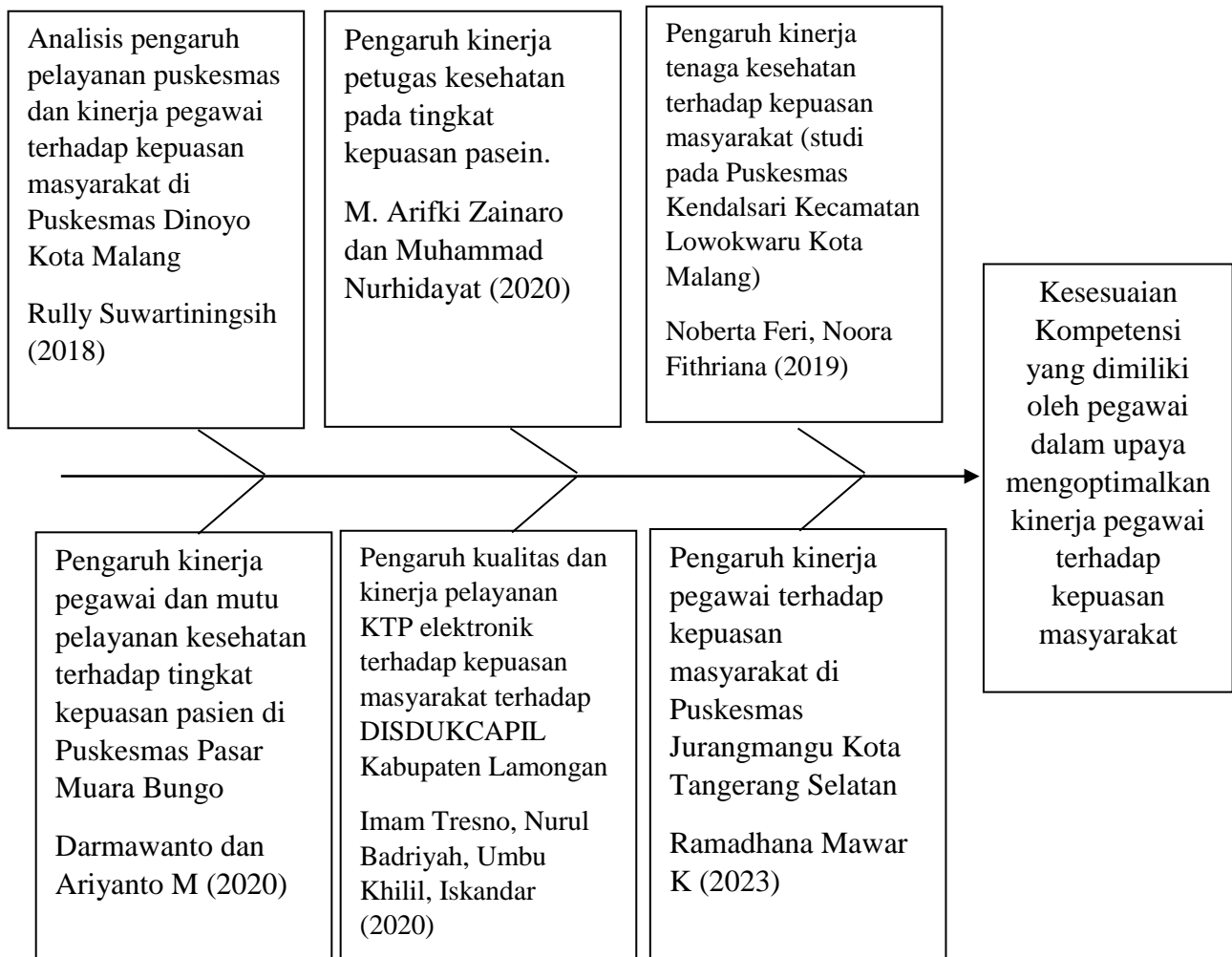
No.	Judul Penelitian & Peneliti	Latar Belakang & Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<p>Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.</p> <p>Rully Suwartiningsih</p> <p><i>p-ISSN: 2541-6030</i></p> <p><i>e-ISSN: 2621-6957</i></p> <p>Volume 3 Nomor 2 September 2018.</p>	<p>Dalam memberikan pelayanan Puskesmas Dinoyo setidaknya harus memenuhi lima kriteria pelayanan yang disebut RATER yaitu Reability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Tangible (Bukti fisik), Empathy (Komunikasi) dan Responsive (Cepat tanggap) agar dapat menciptakan kepuasan pasien.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan puskesmas dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Dinoyo Kota</p>	<p>Hasil dari penelitian dapat disimpulkan: 1). Bahwa pengaruh pelayanan puskesmas dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur negative dan tidak signifikan. 2). Penelitian ini juga mengindikasikan bahwa secara simultan pelayanan puskesmas dan kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan puskesmas.</p>

		Malang Jawa Timur.	
2.	<p>Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien.</p> <p>M Arifki Zainaro, Muhammad Nurhidayat</p> <p>Volume 14 Nomor 2 Juni 2020: 187- 194</p>	<p>Indikator yang menyatakan tidak puas berasal dari indikator kecepatan dalam pelayanan (78,75%), yaitu target waktu pelayanan tidak disesuaikan dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan kesehatan. Kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut.</p> <p>Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kinerja petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Se-Kabupaten Lampung Barat Tahun 2019.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejumlah 78 responden (60,0 %) responden menilai kinerja petugas kesehatan dalam kategori buruk dan sejumlah 69 responden (53,1 %) merasa tidak puas. Sehingga berdasarkan hasil uji statistik di dapatkan p-value 0,0034 atau p-value < nilai α (0,05) yang berarti terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.</p>
3.	<p>Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).</p> <p>Noberta Feri, Noora Fithriana</p>	<p>Ketidakpuasan pasien berasal dari kebersihan ruang tunggu, lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, kinerja tenaga kesehatan yang belum optimal serta masih terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang memilih melakukan pemeriksaan atau pengobatan di klinik swasta atau</p>	<p>Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Dan pada Puskesmas Kendalsari indikator kinerja tenaga kesehatan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat yaitu kualitas pelayanan.</p>

	<p>ISSN2442-6962</p> <p>Volume 8 Nomor 2019</p>	<p>praktek Spesialis yang berbayar. Masyarakat menilai akan menerima kualitas pelayanan yang lebih baik saat melakukan pemeriksaan atau pengobatan di klinik swasta atau praktek spesialis yang berbayar.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.</p>	
4.	<p>Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Muara Bungo.</p> <p>Darmawanto, Ariyanto M</p> <p><i>p-ISSN: 2620-9500 e-ISSN: 2598:8107</i></p> <p>Volume 4 Nomor 1 Februari 2020.</p>	<p>Masih banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/ fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pasar</p>	<p>Hasil dari penelitian dapat disimpulkan: 1). Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pasien, 2). Terdapat pengaruh positif mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, 3). Terdapat pengaruh positif kinerja pegawai dan mutu pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pasien.</p>

		Muara Bungo, seberapa besar pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Muara Bungo, dan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Muara Bungo.	
5.	<p>Pengaruh Kualitas dan Kinerja Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.</p> <p>Imam Tresno Edy, Nurul Badriyah, Muhammad Umu Khilil, Iskandar</p> <p><i>p-ISSN: 25801244</i> <i>e-ISSN: 2580-2305</i></p> <p>Jurnal Sains Sosio Huaniora, Volume 4 Nomor 2 Desember 2020.</p>	<p>Keluhan dari masyarakat seperti adanya antrean dalam mengurus dokumen kependudukan, hal ini akan menyebabkan munculnya makelar atau calo dalam pembuatan KTP dan juga memungkinkan terjadinya praktek diskriminasi.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas dan kinerja pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menghasilkan: 1).Secara parsial terdapat pengaruh positif, Ha diterima dan Ho ditolak yang artinya secara parsial kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2).secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Ha diterima dan Ho ditolak, artinya secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. 3).Hasil Analisis regresi berganda dilihat pada nilai Standardized Coeffisien Beta variabel yang paling berpengaruh dominan adalah variabel Kualitas Pelayan.</p>

Sumber: e-Jurnal



Gambar 2. 1 Diagram Fishbone

Berdasarkan berbagai hasil penelitian terdahulu di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya keterikatan pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian terdahulu diketahui adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini.

Persamaan pada penelitian terdahulu diatas terletak pada variabel kinerja pegawai yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan dalam penelitian ini, persamaan terlihat pada variabel pada penelitian terdahulu yaitu terkait dengan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan dan adanya kesamaan lokasi penelitian dalam bidang pelayanan publik.

Sedangkan perbedaan yang terlihat pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu adanya masa pandemi dalam penelitian ini yang menjadi dasar perbedaan pada penelitian terdahulu. Pada penelitian terdahulu, penelitian dilakukan pada kondisi normal. Pada masa pandemi dalam penelitian ini bidang pelayanan publik diuntut untuk mengikuti dan menyesuaikan dengan keadaan yang sedang terjadi sekarang ini. Tentu dalam hal ini kinerja pegawai dituntut agar dapat berjalan lebih maksimal lagi dalam menjalankan pelayanan publik agar terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pasien yang menggunakan jasa pelayanan publik.

Berdasarkan persamaan dan perbedaan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan. Hasil analisis dan pembahasan akan dijelaskan pada bab selanjutnya.

2.2 Kinerja Pegawai

Siagian (1995:227) menyatakan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Sedangkan menurut Kasmir (2016:182) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Tidak jauh berbeda, menurut Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138) menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Dan menurut Robbins (1996) menyatakan kinerja adalah fungsi interaksi antara motivasi, kemampuan dan kesempatan atau kinerja = $f(A \times M \times O)$ yang artinya kinerja adalah fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi baik secara individu maupun secara kelompok dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan masing-masing organisasi.

2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2015:67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- Faktor kemampuan (ability)
Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. (*the right man in pleace, the man on the right job*).
- Faktor motivasi
Motivasi berbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation). Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Harbani Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi seseorang mampu merespons dan bereaksi terhadap apa pun yang dibutuhkan tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.

- Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah melakukan pekerjaan.
- Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- Kejelasan tujuan yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental karena pada umumnya seseorang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya akan berpengaruh kepada kinerjanya

2.2.2 Penilaian Kinerja

Menurut Mondy dan Noe (2005:394) penilaian kinerja merupakan tinjauan formal dan evaluasi kinerja individu atau tugas tim. Dalam menetapkan penilaian kinerja terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian, yaitu:

- Ciri-ciri, yaitu ciri-ciri karyawan tertentu seperti sikap, penampilan, dan inisiatif merupakan dasar untuk evaluasi.
- Perilaku, yaitu ketika hasil dari tugas individu sulit untuk ditentukan, organisasi dapat mengevaluasi perilaku seseorang terkait dengan tugas atau kompetensi.
- Kompetensi, yaitu terdiri dari pengetahuan, keterampilan, sifat dan perilaku dan berhubungan dengan keterampilan interpersonal atau berorientasi bisnis.
- Pencapaian tujuan, jika organisasi mempertimbangkan hasil akhir pencapaian tujuan sebagai suatu hal yang berarti, hasil tujuan akan menjadi faktor yang tepat untuk dievaluasi untuk dibandingkan dengan standar.
- Peningkatan potensi, ketika organisasi mengevaluasi kinerja karyawan, kriteria difokuskan pada masa lalu, masa sekarang dibandingkan dengan standar

2.2.3 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011:75), indikator dari kinerja karyawan yaitu:

- Kualitas kerja, seberapa baik karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- Kuantitas kerja, seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai.
- Pelaksanaan tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- Tanggung jawab, kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Sedangkan menurut T.R. Mitchel (1978), indikator kinerja yaitu:

- Kualitas Pelayanan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan atau tidak bagi penggunaannya, sehingga hal ini dapat menjadi standar kerja.
- Komunikasi, merupakan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumennya.
- Kecepatan, merupakan kecepatan kerja yang di ukur dengan tingkat waktu sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat untuk mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
- Kemampuan, merupakan kemampuan pekerja dalam melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin.
- Inisiatif, setiap pekerja mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri supaya tidak terjadi kemandulan dalam bekerja.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2000:42) kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan senang maupun kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang di rasakan dari yang diharapkan.

Tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya. Sehingga kepuasan pasien

merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Apabila kinerja berada di bawah harapan pasien maka akan timbul rasa kecewa maupun ketidakpuasan yang dirasakannya, namun jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa senang dan puas terhadap layanan kesehatan yang di perolehnya.

2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa faktor yang menjadi pengaruh kepuasan pasien, menurut Moison Walter dan White (2000) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- **Karakteristik Produk**
Produk yang dimaksud merupakan kepemilikan puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik seperti gedung dekorasi. Karakteristik produk puskesmas atau rumah sakit meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- **Harga**
Merupakan aspek yang penting guna mencapai kepuasan pasien. Karena pada elemen ini biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Hal ini yang dapat mempengaruhi pasien dari segi biaya yang di keluarkan
- **Pelayanan**
Sesuatu yang didapatkan oleh pasien seperti keramahan petugas puskesmas atau rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan, dan sebagainya. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien ataupun orang lain yang berkunjung ke puskesmas. Kepuasan pasien akan muncul dari kesan pertama masuk pasien setelah pelayanan kesehatan diberikan.
- **Lokasi**
Meliputi letak puskesmas, letak ruang dan lingkungannya. Lokasi merupakan salah satu aspek penting yang mempertimbangkan pasien dalam memilih puskesmas. Umumnya semakin mudah di jangkau atau

berada di pusat kota, mudahnya transportasi untuk akses dari tempat tinggal maka akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan puskesmas tersebut.

- Fasilitas

Kelengkapan fasilitas merupakan salah satu aspek yang turut penting dalam menentukan penilaian kepuasan pasien. Seperti ruang kamar inap, ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang luas.

- Image

Image merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kepuasan pasien dalam memilih puskesmas. Dimana biasanya pasien akan memilih puskesmas untuk proses penyembuhan yang mempunyai citra, reputasi dan kepedulian yang baik.

- Desain Visual

Tata ruang dan dekorasi puskesmas menentukan kenyamanan suatu puskesmas. Oleh karena itu desain visual harus diikuti sertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.

- Suasana

Meliputi keamanan, keakraban dan tata lampu. Suasana puskesmas yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat berpengaruh kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu suasana juga dapat mempengaruhi orang lain yang akan mengunjungi pasien akan merasa nyaman dan aman.

- Komunikasi

Tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan dan keluhan-keluhan dari pasien.

Sedangkan menurut Yazid dalam Nursalam (2011) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- Kesesuaian antara harapan dan kenyataan

Kesesuaian antara harapan dan kenyataan mengandung arti bahwa bila harapan pasien dan keluarganya tentang pelayanan keperawatan yang baik ternyata sesuai dengan kenyataan yang terjadi ketika pasien dirawat di

instalasi rawat inap maka pasien dan keluarganya akan menilai bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan tersebut berkualitas.

- Layanan selama proses pasien menerima jasa
Layanan selama proses menerima jasa mengandung arti bahwa bila ketika pasien mendapatkan asuhan keperawatan, asuhan keperawatan tersebut mampu memuaskan pasien dan keluarganya maka pasien dan keluarganya akan menilai bahwa asuhan keperawatan yang diberikan tersebut berkualitas.
- Perilaku personal
Perilaku personal mengandung arti bahwa bila di dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat menunjukkan perilaku yang baik dan memuaskan maka pasien dan keluarganya akan menilai bahwa asuhan keperawatan yang diberikan tersebut berkualitas.
- Suasana dan kondisi fisik lingkungan
Suasana dan kondisi fisik lingkungan mengandung arti bahwa bila suasana dan lingkungan di instalasi rawat inap tersebut mampu menunjang perkembangan kesehatan pasien maka pasien dan keluarganya akan menilai bahwa asuhan keperawatan yang diberikan tersebut berkualitas.
- Cost atau biaya pelayanan
Biaya (cost) mengandung arti bahwa bila antara biaya yang dikeluarkan dengan asuhan keperawatan yang didapatkan sejajar atau berbanding lurus, pasien dan keluarganya tidak akan mempermasalahkan biaya yang tinggi sekalipun asalkan pasien bisa sembuh atau sehat.
- Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan.
Kesesuaian antara promosi dengan kenyataan mengandung arti bahwa bila promosi tentang asuhan keperawatan yang berkualitas yang diketahui pasien dan keluarganya dari media cetak atau pembicaraan masyarakat ternyata sesuai dengan kenyataan ketika pasien dirawat, maka pasien dan keluarganya akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan tersebut berkualitas.

Dari penjelasan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

2.3.2 Mengukur Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:88) ada beberapa cara mengukur kepuasan pasien, antara lain:

- **Sistem Keluhan dan Saran**
Perusahaan memberikan kesempatan yang luas kepada pasien berupa berbagai macam media seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email dan lain-lain untuk menyampaikan keluhan dan saran.
- **Survei Kepuasan Pelanggan**
Mengetahui kepuasan pelanggan yang dilakukan melalui via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.
- **Ghost Shopping**
Salah satu bentuk observasi yang menggunakan jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan.
- **Lost Customer Analysis**
Dengan cara menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih atau berhenti menggunakan jasa dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

2.3.3 Indikator Kepuasan Masyarakat

J. Supranto, M.A (1997) menyebutkan beberapa indikator kepuasan pasien sebagai berikut:

- **Availability of Service (Keberadaan Pelayanan)**
Dimana pasien mendapatkan kontak langsung dengan pemberi jasa.
- **Responsiveness of Service (Ketanggapan Pelayanan)**

Dimana pemberi jasa beraksi cepat dan tanggap terhadap permintaan pasien.

- Timeliness off Service (Jangka Waktu Pelayanan)

Dimana pekerjaan diselesaikan dalam jangka waktu sesuai dengan perjanjian.

- Profesionalism of Service (Profesionalisme Pelayanan).

Dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama menjalankan pekerjaan dengan pasien.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92), indikator kepuasan pasien antara lain:

- Kesesuaian harapan, dimana kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- Minat berkunjung kembali, dalam hal ini kepuasan pelanggan diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lagi.
- Kesiediaan merekomendasikan, merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada orang lain.

Dari penjelasan diatas, indikator yang digunakan sebagai standar pengukuran untuk mengetahui kepuasan pasien, penelitian ini akan menggunakan indikator dari teori J. Supranto, M.A (1997) yaitu keberadaan pelayanan, ke tanggapan pelayanan, jangka waktu pelayanan, profesional pelayanan, hal ini dipilih karena teori ini dianggap mampu menggambarkan kepuasan pasien di Puskesmas Jurangmangu pada setiap indikatornya.

2.4 Puskesmas

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan

upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Widayat dan Amirullah (2002) dalam buku Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif (2011: 119) kerangka berpikir atau disebut juga sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berpikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian. Dalam hal ini penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien pada Puskesmas Jurangmangu. Pada penelitian ini diturunkan menjadi dua variabel yaitu variabel kinerja pegawai (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Beberapa variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu. Pada kinerja pegawai akan menggunakan indikator yang di kemukakan oleh T.R. Mitchel (1978) yang terdiri :

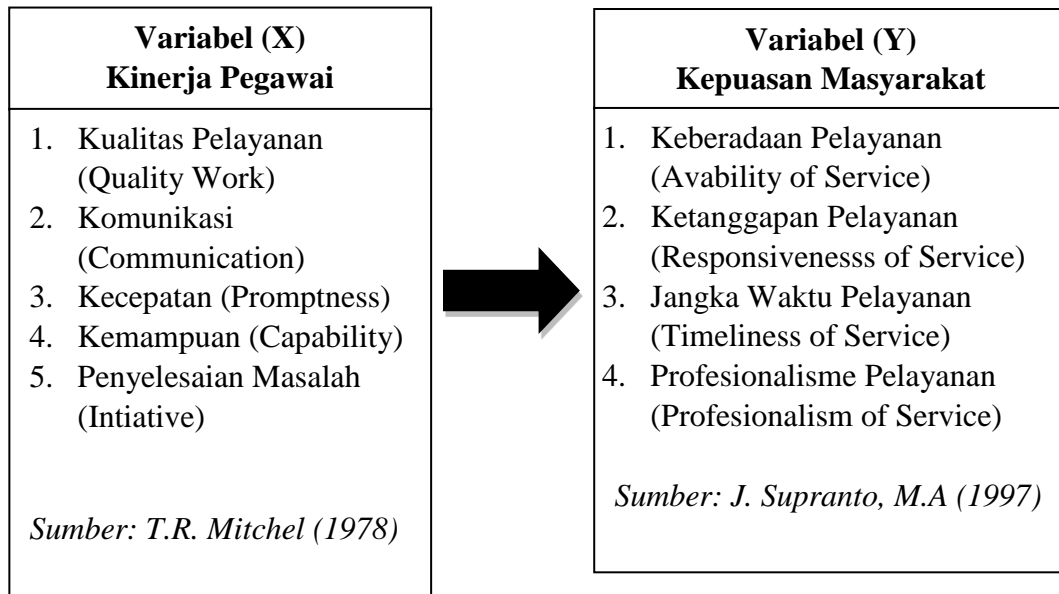
- Kualitas Pelayanan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan atau tidak bagi penggunaanya, sehingga hal ini dapat menjadi standar kerja.
- Komunikasi, merupakan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumennya.
- Kecepatan, merupakan kecepatan kerja yang di ukur dengan tingkat waktu sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat untuk mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
- Kemampuan, merupakan kemampuan pekerja dalam melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin.
- Inisiatif, setiap pekerja mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri supaya tidak terjadi kemandulan dalam bekerja.

Sedangkan kepuasan merupakan tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Pada kepuasan pasien akan menggunakan indikator yang di kemukakan oleh J. Supranto, M.A (1997) yang terdiri:

- Availability of Service (Keberadaan Pelayanan). Dimana pasien mendapatkan kontak langsung dengan pemberi jasa.
- Responsiveness of Service (Ketanggapan Pelayanan). Dimana pemberi jasa beraksi cepat dan tanggap terhadap permintaan pasien.
- Timeliness off Service (Jangka Waktu Pelayanan). Dimana pekerjaan diselesaikan dalam jangka waktu sesuai dengan perjanjian.
- Profesionalism of Service (Profesionalisme Pelayanan). Dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama menjalankan pekerjaan dengan pasien.

Mengacu pada penjelasan dan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini perlu di buat kerangka berpikir sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Kerangka berpikir dalam penelitian ini sesuai dengan variabel-variabel penelitian yang digunakan, dimana penelitian ini akan melihat pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir



Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah. Dimana jawaban yang bersifat sementara harus diuji dan diuji kebenarannya melalui penelitian. Penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, kajian teori serta kerangka berpikir. Maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

- Ha : Diduga kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.
- Ho : Diduga kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.