BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini disajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan termasuk dimensi keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas sebagai berikut.

1. Penelitian oleh Christian Siuwandy Bu'ulolo, Edlin, Tan Suyono, dan Ermi Girsang, (2019) yang berjudul "Pengaruh Daya Tanggap dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSU Royal Prima Medan." Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan jenis penelitian kuantitatif dan pendekatan *cross-sectional* dan jumlah responden sebanyak 89 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling.* Analisis data dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan sebesar 97,2 % kepuasan pasien dengan signifikansi sebesar 0.000 ($p<0.05$). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kehandalan dengan nilai signifikan 0,0028 terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan.

2. Penelitian oleh Gumar Herudiansyah, Fitantina, dan Monica Suandini, (2023) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Reliability, Responsiveness dan Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Reliabilitas, Daya Tanggap dan Jaminan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan cara *purposive sampling.* Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel Reliabilitas, Daya Tanggap dan Jaminan memiliki koefisien regresi positif yang berarti Reliabilitas, Daya Tanggap dan Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap perubahan kepuasan pasien. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil uji hipotesis t parsial menunjukkan bahwa Reliabilitas, Daya Tanggap, atau Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 83,8% perubahan kepuasan pasien disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel

terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya sebesar 16,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

3. Penelitian oleh Wardah Hajizah, (2025) yang berjudul "Hubungan *Reliability* (Keandalan) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Berdasarkan Pendaftaran Online di Puskesmas Samarinda." Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara *reliability* (keandalan) dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang disediakan melalui sistem pendaftaran online. Desain penelitian yang diterapkan dalam studi ini bersifat kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional.* Penelitian berlangsung di Puskesmas Samarinda dengan melibatkan 237 pasien yang menggunakan sistem pendaftaran daring. Metode pengambilan sampel menerapkan teknik *probability sampling*, khususnya *stratified random sampling.* Analisis statistik dilakukan menggunakan uji *chi-square.* Hasil penelitian mengindikasikan bahwa sebagian besar responden (73,8%) menilai *reliability* (keandalan) di Puskesmas Karang Asam dan Puskesmas Trauma Center sebagai berkualitas, sementara 26,2% lainnya menilai kurang berkualitas. Adapun tingkat kepuasan responden menunjukkan bahwa 50,2% merasa puas, sedangkan 49,8% menyatakan cukup puas. Uji statistik mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara *reliability* (keandalan) dan kepuasan pasien (P-value = 0,000). Dengan demikian, temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai

pentingnya *reliability* (keandalan) dalam meningkatkan kepuasan pasien guna memperbaiki mutu layanan di Puskesmas Samarinda.

4. Penelitian oleh Silfi Valenti Febrianti, (2023) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden pada pasien unit layanan rawat jalan kesehatan jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling,* sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji t disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan variabel bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji F disimpulkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien unit layanan rawat jalan kesehatan jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo.

5. Penelitian oleh Dinda Pratiwi dan Rusminah, (2024) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir." Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir penelitian ini menggunakan lima variable independen yaitu *tangibles, reliability, responsivines, assurance,* dan *empathy* dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Populasi pada penelitian ini adalah pasien puskesmas Moyo Hilir pengujian ini dilakukan pada 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, untuk itu sampel yang dipilih adalah yang pernah melakukan pengobatan lebih dari satu kali. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda, teknik pengumpulan datanya yaitu berupa angket dan observasi dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, responsiveness, assurance,* dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Moyo Hilir sedangkan *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Moyo Hilir. Pernyataan ini didukung dengan hasil uji t pada *variable tangibles* dengan nilai signifikansi sebesar 0,006< 0,050 pada

variable reliability hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,604> 0,050 pada *variable responsiviness* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,020 < 0,050 pada variable *assurance* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,022< 0,050 pada *variable empathy* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,047< 0,050 dan nilai R^2 pada kepuasan pasien adalah sebesar 51,1= 51,1%.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, kualitas pelayanan di Puskesmas telah banyak dianalisis menggunakan lima dimensi *SERVQUAL,* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.* Namun, hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan, khususnya pada dimensi keandalan *(reliability).* Misalnya penelitian oleh (Valenti, S. F, 2023) dan (Pratiwi, D., *et al.,* 2024) menyatakan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, penelitian oleh (Bu'ulolo, C. S., *et al.,* (2019), (Herudiansyah, G., *et al.,* 2023) dan (Hajizah, W., 2025) justru menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan hasil yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan di wilayah Jawa dan Sulawesi, sedangkan belum ditemukan penelitian yang secara khusus membahas pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas wilayah Kalimantan Selatan, khususnya di Puskesmas Tanta, Kecamatan Tanta, Kabupaten Tabalong. Padahal, karakteristik masyarakat dan sistem

pelayanan di daerah tersebut bisa saja berbeda. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti **"Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong"**, karena topik ini belum pernah diteliti sebelumnya dan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan pelayanan publik lokal.

B. Landasan Teori

1. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan ilmu pengetahuan yang dinamis dan telah mengalami perubahan dan pembaruan dari waktu ke waktu sesuai dengan masalah yang dihadapi. Administrasi publik memegang peranan krusial dalam upaya pemberdayaan masyarakat dan pembangunan demokrasi. Keberadaan administrasi publik sendiri bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang manfaatnya akan dirasakan setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas, serta memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Sebagai cabang ilmu, administrasi publik berperan untuk menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat dengan cara meningkatkan serta menyempurnakan berbagai aspek. Dan perkembangan disiplin ilmu tersebut dapat dilihat dari perubahan paradigmanya (Cleveland dalam Keban, 2014).

Secara umum paradigma diartikan sebagai cara pandang sesuatu, sudut pandang, atau keyakinan. Paradigma diartikan sebagai cara pikir

dari seseorang maupun sekelompok orang mengenai nilai, metode, prinsip dasar, pemecahan masalah. Paradigma menjadi cara pandang terhadap sesuatu sebagaimana seharusnya atau sesuai dengan realitas (Anggara, 2012). Paradigma administrasi negara/publik merupakan sudut pandang atau kerangka kerja yang dipakai dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Paradigma yang muncul merupakan sudut pandang para ahli tentang peranan dan masalah administrasi publik dalam menjawab masalah yang muncul. Perkembangan administrasi publik dapat diuraikan dalam empat perkembangan paradigma yaitu, *Old Public Administration (OPA), New Public Administration (NPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS),* (Thoha, 2002:25-40).

Masing-masing paradigma memiliki pengertian dan ciri khas, Pertama *Old Public Administration (OPA),* yaitu paradigma dikotomi administrasi yang menekankan gagasan pemisahan politik administrasi yang artinya fungsi politik dan administrasi harus dipisahkan agar tidak saling memengaruhi (politisasi-birokrasi). (Wilson, 1887) dalam (Revida, *et. al.,* 2021:8) menyatakan bahwa praktik administrasi publik haruslah netral (bebas) dari politik. Walaupun administrasi bekerja setelah pekerjaan politik (pengambilan keputusan) selesai dilakukan atau disebut juga dengan istilah *"when politics end, administration begins"*. Namun dalam pelaksanaannya administrasi publik sebagai pelaksana kebijakan haruslah dikelola secara profesional dan bebas dari kepentingan politik.

Paradigma ini juga condong pada manajemen alamiah dan kekurangannya adalah administrasi politik tidak banyak berperan dalam perumusan kebijakan publik. Paradigma ini memiliki sejumlah ciri khas. Ini bergantung pada kontrol terpusat, menetapkan peraturan dan pedoman, pembuatan kebijakan terpisah dari implementasi, dan menggunakan struktur organisasi hierarki (Osborne, 2006) dalam (Meutia, I, F., 2017).

Kedua *New Public Administration (NPA),* kinerja administrasi publik tidak cukup hanya dinilai dari pencapaian nilai ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, tetapi juga dinilai dari *social equity* atau keadaan sosial. Karena administrasi publik mempunyai komitmen untuk mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan *(social equity).* Pada paradigma ini mulai diperkenalkan pentingnya pendekatan hubungan manusiawi yang harmonis *(human relations)* diantara orang-orang dalam administrasi publik, (Revida, *et. al.,* 2021:9-10). (Frederickson, 2003) menyatakan nilai yang hendak dicapai pada era new public administration adalah kepuasan pekerja, perkembangan pribadi, dan harga diri individu. Ciri dari *New Public Administration* adalah perhatiannya pada hubungan antar pribadi dan antar kelompok, komunikasi, sanksi, motivasi, pembagian otoritas, kebenaran prosedur, dan konsensus. Lebih lanjut, (Frederickson, 2003) menyatakan bahwa fokus dari *New Public Administration* adalah perubahan perilaku, menjaga hubungan yang harmonis antara pengawas/pimpinan dan pekerja.

Ketiga *New Public Management (NPM),* melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif terhadap pemecahan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. *New Public Management (NPM)* semua pimpinan didorong untuk menemukan cara-cara baru inovatif untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pada pemerintahan. Prinsip paradigma ini di Inggris dikenal sebagai *New Public Management (NPM)* yang dipopulerkan oleh Hood yang dikutip oleh (Eran Vigoda, 2003) dalam (Keban, 2014:36) yang mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam paradigma ini, yaitu: (1) pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik, (2) penggunaan indikator kinerja, (3) penekanan yang lebih besar pada pendekatan kontrol *output,* (4) pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil, (5) pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi, (6) penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan (7) penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya. Oleh karena itu, paradigma ini sangat menekankan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program untuk publik.

Keempat muncul paradigma baru dalam administrasi publik yaitu *New Public Servise (NPS)* oleh (J.V Denhardi & R.B. Denhardt, 2007). Dasar teoritis paradigma ini dikembangkan dari teori tentang demokrasi, dengan lebih menghargai perbedaan, partisipasi, dan hak warga Negara. (Denhardt, 2007) memberikan pernyataan melalui bukunya yang

berjudul *"The New Public Service: Serving, Not Steering"* bahwa *New Public Service (NPS)* diarahkan pada *democracy, pride and citizenship* dari pada *market, competition* dan *customer* sebagaimana pada sektor privat. Dalam *New Public Service (NPS)* memiliki nilai-nilai seperti keadilan, transparansi dan akuntabilitas merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan administrasi publik. Perspektif ini juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan, termasuk daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif *New Public Service,* yang merupakan perspektif baru dalam administrasi publik (Nurdin, 2019:13).

Dari empat paradigma administrasi publik, penelitian ini mengarah pada paradigma *New Public Service (NPS).* Adapun yang menjadi alasan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong" masuk ke dalam paradigma *New Public Service (NPS)* adalah karena fokus utamanya terletak pada pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan diberikan secara partisipasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini, Puskesmas Tanta sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar administrasi, tetapi juga mencerminkan empati, keadilan, dan keterlibatan aktif masyarakat.

Upaya tersebut sejalan dengan nilai-nilai utama dalam *New Public Service (NPS)*, yaitu keadilan, akuntabilitas, transparansi, serta pelayanan yang berorientasi pada warga negara *(citizen-centered service).*

2. Pengertian Analisis

(Priyatno, 2010:8) mengemukakan analisis adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk analisis kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistik. Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan (Suharso & Ana Retnoningsih, 2005:38) menyatakan analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya). Sedangkan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan Nasional, 2005:27) menjelaskan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

(Komaruddin, 2001:53) mendefinisikan analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Lebih lanjut, Harahap (Azwar, 2019) menjelaskan analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan menjadi unit terkecil.

3. Pengertian Pengaruh

(Sugiyono, 2019:39) mendefinisikan pengaruh adalah hubungan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat, yang dapat dianalisis secara statistik untuk mengetahui tingkat signifikansinya. Sedangkan (Hasibuan, 2011:18) menjelaskan bahwa pengaruh merupakan daya yang ditimbulkan oleh satu pihak terhadap pihak lain sehingga terjadi perubahan sikap, perilaku, atau hasil kerja.

(Surakhmad, 2012:1) mendefinisikan pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan. Pengaruh dalam istilah penelitian disebut dengan dampak terafiliasi, yaitu suatu investigasi yang terlihat menghubungkan nilai antara satu variabel dengan variabel lainnya. Selain itu, (Arikunto, 2010:119) menyatakan bahwa pengaruh adalah kemampuan suatu variabel untuk menyebabkan perubahan terhadap variabel lain dalam suatu sistem atau proses sosial. Dari beberapa definisi tersebut menekankan bahwa pengaruh bukan sekadar hubungan korelatif, melainkan hubungan yang bersifat determinatif, di mana satu variabel memiliki kekuatan untuk memengaruhi kondisi atau hasil dari variabel lainnya. Pemahaman ini menjadi dasar penting dalam merancang dan

menganalisis penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah hubungan sebab-akibat antara dua variabel, di mana variabel bebas dapat memberikan perubahan atau dampak terhadap variabel terikat. Artinya, satu variabel memiliki kemampuan untuk memengaruhi kondisi, sikap, atau hasil dari variabel lainnya. Dengan kata lain, pengaruh menunjukkan adanya hubungan yang tidak hanya berkaitan, tetapi juga menentukan perubahan yang terjadi, dan hal ini bisa dibuktikan atau diuji melalui analisis data secara statistik.

4. Teori Kualitas Pelayanan *(Service Quality)*

(Tjiptono, 2014:268) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya soal hasil akhir, tetapi juga proses yang konsisten dan terukur. (Zeithaml, *et al.,* 1998) dalam model *SERVQUAL* menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Ketika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka kualitasnya dianggap tinggi.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model teori *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh (Zeithaml, *et al.,* 1990). Teori *SERVQUAL*

adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima *(perceived service)* dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan *(expected service).*

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam pelayanan, yaitu bukti fisik *(tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Penelitian ini berfokus pada dimensi keandalan *(reliability)* yang akan dijelaskan lebih dalam melalui konsep keandalan ***(****reliability).*

5. Konsep Keandalan *(Reliability)*

Keandalan *(reliability)* merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi mampu memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. (Tjiptono & Chandra, 2011:121) menyatakan keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Sedangkan (Kotler, 2009:452) mendefinisikan *reliability* sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. (Abidin, 2019) mendefinisikan *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat *(accurately)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependably)*, terutama memberikan jasa secara tepat waktu *(on time)*, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

(Zahruli, 2006) menyatakan *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada masyarakat. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai, profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat, melayani dengan baik dan ramah saat memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki seperti keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan *skill* (keahlian) yang mereka punya serta keandalan menggunakan teknologi yang ada (Hasibuan, 2011:27).

Parasuraman (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:77) menjelaskan bahwa keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan dapat

dipercaya. Sementara itu, menurut Zeithaml (Avilian & Wilfridus, 1997:45) *reliability* adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan.

Berdasarkan konsep *SERVQUAL* dari (Rizqy, 2016) indikator *reliability* dalam pelayanan meliputi:

1) Memberikan pelayanan dengan tepat
2) Konsistensi kinerja
3) Kemampuan untuk dipercaya
4) Memberikan jasa tepat waktu

Apabila indikator diterapkan secara konsisten dalam lembaga pelayanan kesehatan akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat yang merasa dilayani dengan cepat, tepat, dan sesuai janji akan memiliki pandangan positif terhadap pelayanan Puskesmas. Sebaliknya, masyarakat yang mengalami keterlambatan atau kebingungan akibat informasi yang tidak jelas, akan merasa tidak puas.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli diatas, disimpulkan bahwa keandalan *(reliability)* adalah kemampuan suatu lembaga atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara cepat, tepat, akurat, konsisten, dan memuaskan pelanggan.

6. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan (Atmaja, 2018:51) yang menyatakan bahwa kepuasan

masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa yang sesuai dengan harapan. (Zeithaml & Bitner, 2000:75) yang menyatakan kepuasan masyarakat adalah respon atau tanggapan masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan. Lebih lanjut, Richard Olivier (Barnes, 2003) mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhannya atau suatu bentuk keistimewaan dari suatu layanan jasa.

KepmenPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat *(high trust),* (Pasalong, 2016). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah reaksi atau perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan dengan hasil yang diterima dari suatu pelayanan. Jadi, kepuasan masyarakat pada dasarnya bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh harapan awal, pengalaman

selama menggunakan produk atau jasa, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

(Dulka, 1994) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1) Nilai hubungan harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2) Nilai produk adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3) Manfaat produk adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4) Fitur produk adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5) Desain produk adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6) Konsistensi akhir keandalan produk adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7) Berbagai layanan produk adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

7. Survei Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah merupakan aspek penting yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan

tersebut adalah melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memberikan pengukuran objektif terhadap kualitas layanan publik yang diterima oleh masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa, sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masih menurut PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa, tujuan dari PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan

masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa, unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan ini mencakup dokumen administratif (seperti fotokopi KTP, surat pengantar, formulir) maupun persyaratan teknis (seperti hasil pemeriksaan, rekomendasi instansi lain). Unsur ini menilai sejauh mana persyaratan tersebut disampaikan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Sistem dan prosedur meliputi alur pelayanan, tahapan yang harus dilalui, serta

mekanisme pengaduan jika terjadi ketidaksesuaian. Prosedur yang baik harus disusun secara sistematis, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit mencerminkan efisiensi birokrasi dan akuntabilitas pelayanan. Prosedur yang terdokumentasi dalam bentuk SOP *(Standard Operating Procedure)* menjadi alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai apakah pelayanan berjalan sesuai standar.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini menilai ketepatan dan kecepatan pelayanan dibandingkan dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang cepat dan sesuai jadwal menunjukkan profesionalisme dan efisiensi. Keterlambatan atau ketidaksesuaian waktu menimbulkan ketidakpuasan, terutama dalam layanan yang bersifat mendesak seperti kesehatan, administrasi kependudukan, atau perizinan usaha.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini menilai keterjangkauan dan transparansi biaya. Ketidakjelasan atau perubahan biaya tanpa dasar hukum dapat menimbulkan persepsi

negatif dan merusak citra pelayanan publik. Biaya yang wajar, terpublikasi, dan sesuai dengan regulasi akan meningkatkan kepercayaan publik. Unsur ini juga menilai apakah masyarakat benar-benar terbebas dari pungutan liar atau biaya tersembunyi.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini menilai kesesuaian antara produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk yang sesuai kebutuhan masyarakat akan meningkatkan kepuasan. Misalnya, dalam pelayanan kesehatan, produk pelayanan mencakup jenis pemeriksaan, pengobatan, atau rujukan yang sesuai dengan standar medis dan kebutuhan masyarakat. Ketidaksesuaian produk pelayanan dengan ekspektasi masyarakat dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan kepercayaan terhadap instansi.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur ini menilai apakah petugas mampu memberikan pelayanan secara profesional dan sesuai prosedur. Petugas yang tidak kompeten dapat menyebabkan kesalahan dalam pelayanan, memperlambat proses, dan

menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, petugas yang kompeten akan meningkatkan efektivitas dan kredibilitas instansi pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini menilai keramahan, kesopanan, kesabaran, dan sikap tidak diskriminasi. Perilaku yang baik akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan humanis. Sebaliknya, perilaku yang tidak profesional dapat merusak hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta menurunkan kepuasan. Perilaku pelaksana juga mencerminkan budaya kerja dan nilai-nilai pelayanan prima yang diusung oleh instansi.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Unsur ini menilai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Pelayanan publik yang baik harus menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan ditindaklanjuti secara nyata. Penanganan pengaduan yang lambat atau tidak ditindaklanjuti akan menurunkan partisipasi masyarakat dan menghambat perbaikan pelayanan. Saluran pengaduan dapat berupa kotak saran, layanan hotline, media sosial, atau aplikasi digital.

i. Sarana dan prasarana

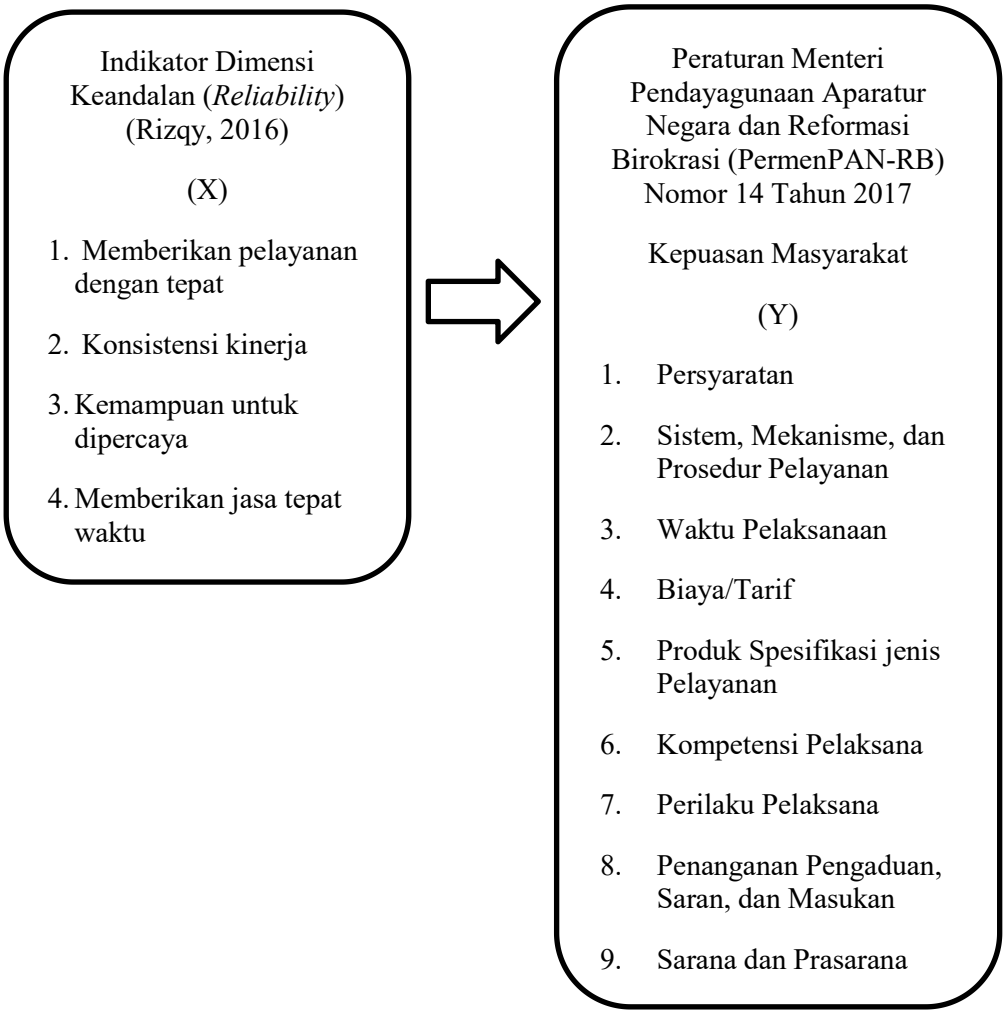
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Fasilitas yang memadai dan terawat akan menunjang kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Sebaliknya, fasilitas yang rusak, tidak bersih, atau tidak ramah disabilitas dapat menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan mutu layanan. Dengan adanya 9 unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, maka proses penilaian terhadap kualitas pelayanan publik bisa dilakukan secara lebih terarah dan menyeluruh.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini menggambarkan hubungan antara *reliability* (keandalan) sebagai variabel independen (X) dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Berdasarkan uraian dalam landasan teori, maka dapat digambarkan ke dalam kerangka konseptual sebagai berikut.

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual



Sumber: Penulis, (2026).

D. Hipotesis

Menurut Martono, N., (2010:57) hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka. Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha: Ada pengaruh yang signifikan antara keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.
2. H_0: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.