

BAB II

TINJAUAN PUSTAKAAN

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari persepsi mengenai konsep kualitas pelayanan yang dapat dipahami melalui pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang dapat membahagiakan pelanggan dalam menggunakan lalu mengevaluasi sesuatu kebutuhan yang di inginkan pelanggan atau masyarakat dengan secara memuaskan.

Menurut Fandy Tjiptono (2018;54) mendefinisikan bahwa :

“Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat melakukan segala sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Menurut Ibrahim (2018;55) mendefinisikan bahwa :

“kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”.

Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan publik menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuannya totalitasnya dalam memberikan layanan akan produk (barang dan jasa) maupun bentuk layanan administrasi kepada

pelanggan/masyarakat, yang memiliki peran memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan ekspektasi dan realita yang di rasakan dan di terima oleh masyarakat atau pelanggan. Kualitas pelayanan yang mendapatkan respon yang baik di kalangan masyarakat berdasarkan nilai yang di berikan.

Menurut Parasuraman (2018;57) telah mendefinisikan bahwa:

“Penilaian kualitas pelayanan sebagai sesuatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari sesuatu pelayanan.”

Bedasarkan penilaian kualitas pelayanan merupakan tingkatan pada kesenjangan antara harapan pelanggan dan sesuatu persepsi pelanggan.

Menurut Zeithaml (2018;57) telah menyederhanakan sepuluh dimensi kullitas pelayanan menjadi lima dimensi yang di sebut dengan *Servqual* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibels* meliputi penampilan petugas, kenyamanan tempat pada pelayana, kedisplinan petugas, kemudahan proses, pengguna alat bantu dalam pelayanan
- b. *Realiblity* meliputi kehandalan dan keunggulan dalam melakukan pemberian pelayanan yang di janjikan.
- c. *Responsive* meliputi ketanggapan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance* meliputi jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan.
- e. *Empaty* mencakup kemudahan dalam melakukan menjaga komunikasi secara profesional serta dapat memahami apa yang di butuhkan pelanggan.

2.1.2 Konsep Kualitas

Konsep Kualitas memiliki sifat yang relatif di karenakan pada penilaian kualitas sangat di tentukan dari perspektif yang digunakan menurut trilestari (2018;48) dalam buku Hardiyansah (2018) terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain yaitu adanya penilaian persepsi pada pelanggan, produk, dan proses.

Menurut Norman dalam (Triselestari 2018;48)

Bahwa:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat di raba, pelayanan sangat berlawanan dengan sifatnya dengan barang jadi.
2. Kenyataan pada pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi yang berasal dari pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata, dikarnakan pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sedangkan menurut Sinambela (2018:49) mendefinisikan bahwa:

“Kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*)”

Menurut *Goestch dan Davis* (2018;49) Kualitas pelayanan adalah dimana kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dapat di artikan

sebagai mana sesuatu hubungan terpenuhnya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan sesuatu produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.1.3 Pengertian Pelayanan

Menurut Siagiani (2018;13) pada teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggara dua jenis fungsi utama yaitu pengaturan dan pelayanan, bahwa kedua fungsi tersebut menjelaskan kegiatan pelayanan yang menyangkut interaksi langsung dengan masyarakat dan petugas. Fungsi tersebut memiliki pelaksanaan yang terpercaya yang dapat di andalkan kepada aparatur di bidang-bidang tertentu.

Pelayanan merupakan terbentuknya suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik Pusat, daerah, BUMN, maupun berupa barang maupun jasa. Rangka-rangka tersebut memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan bersama atau masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Terdapat dua kata istilah tentang pelayanan yaitu melayani dan pelayanan, melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang di perlukan seseorang sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Definisi pelayanan menurut Wasisiono (2018;15) menyatakan bahwa:

“pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat

dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”

Definisi pelayanan menurut para ahli dapat di artikan bahwa pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaanya di dasarkan pada sesuatu prinsip kesederhana, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan, keramahan, kenyamanan serta kedisiplinan.

Menurut Sujardi (2018;16) bahwa Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu :

- a. Kepastian hukum yang menjamin terselenggarany pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Kerbukaan di maksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang di inginkan.
- c. Mendorong peran masyarakat dalam menyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan apirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas di maskudkan bahwa proses penyelenggara publik harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undang yang berlaku.
- e. Kepentingan umum di masksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme di maksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan pelayanan publik tidak adanya diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h. Kesimbangan hak dan kewajiban di maksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus di laksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatas tersebut di gunakan sebagai tujuan pedomanan di dalam pelayanan publik oleh intasi pemerintah sebagai

nilai untuk mengukur kualitas pelayanan yang sudah di berikan oleh masyarakat. Adanya prinsip-prinsip di dalam pelayanan maka masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima jalanya proses yang memberikan kepuasan sehingga tidak memuculkan hambatan di masyarkat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal proses pelayanan yang berbentuk jasa kualitas dapat dilihat dari elemen struktur maupun proses.

2.1.4 Konsep pelayanan

Menurut Kamus Bahasa indonesia pelayanan dalam Hardiansyah (2018;13) memiliki makna yaitu perihal, cara melayani, usaha melayani kebutuhan oranglain dengan memperoleh berupa imbalan atau uang. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual dan beli barang jasa. Berhubungan dengan bagaimana dengan caranya meningkatkan luas kapasitas dan kemampuan pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan dalam menjalankan konteks pendekatan-pendekatan perekonomian masyarakat dengan menyediakan kebutuhana pokok masyarakat terus berkembang dan terpenuhi dari segala kebutuhan dasar, seiringnya dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat.

Menurut Mahmudi (2018:26) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintahan dapat di klasifikasikan kedalam dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus di berikan dan di terpakan oleh pemerintahan meliputi Kesehatan yang merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat dan kesehatan adalah hak bagi setiap masyarakat yang telah dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.
2. Pendidikan Dasar yang merupakan sesuatu bentuk inventasi sumber daya manusia, pendidikan dasar dinyatakan sangat memiliki peran yang sangat berpengaruhnya pada masa depan di sesuatu negara.
3. Bahan kebutuhan pokok. Selain pelayanan kesehatan dan pendidikan dasar bahan kebutuhan pokok seperti minyak goreng, beras, gula pasir, minyak tanah, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu sayur mayur, bahan dasar bangunan semen, bata dll. dalam hal bahwa kebutuhan dasar memiliki peran pneting bagi masyarakat dan pemerintah dapat menjamin mengukur kebutuhan dasar pokok agar stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat terjangkau.
4. Pelayanan umum. Pelayanan umum menjadikan pelayanan publik yang harus tersedia di kalangan masyarakat seperti adanya pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian pelayanan publik.

Definisi pelayanan menurut Moenir (2018;23).

mengemukakan bahwa:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”

Sedangkan menurut Sinambela (2020;83) dalam Muhammad Sawir (2020)

menyatakan bahwa:

“pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan memlalui aktivitas orang lain yang langsung”

Menurut Harbani Pasolog (2020;83) dalam Muhammad Sawir (2020)

Menyatakan bahwa:

“pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan kepuasan yang menerima”

Definisi pelayanan menurut para ahli dapat di artikan bahwa pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya di dasarkan pada sesuatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan serta kedisiplinan.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik di artikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah mudah di tetapkan.

Menurut widodo (2020;87)

“pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat. Artinya pelayanan publik yang memiliki tanda adanya akuntabilitas dan reseponibilitas dan pemberian layanan (aparatur pemerintahan)”

Pelayanan publik yang memiliki tindakan secara profesional mempunyai ciri atau tanda pada sikap profesional tersebut yaitu:

1. Keefektifan dalam mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran.
2. Memiliki kesederhanaan dalam menyelenggarakan pelayanan yang mudah di pahami, cepat dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
3. Transparan dalam arti jelas dan kepastian
4. Keterbukaannya informasi bagi masyarakat.
5. Pelayanan yang efisien
6. Memiliki responsif yang tanggap dan cepat menanggapi permasalahan, mengetahui apa yang di butuhkan oleh masyarakat
7. Cepat menyelesaikan dan memecahkan masalah apa yang menjadi keinginan masyarakat yang layani senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2020;89) meyakini bahwa:

“pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”

Pelayanan publik yang sesuai dengan aturan akan memenuhi keinginan dan keperluan banyak apa yang di butuhan di dalam masyarakat, maka pelayanan publik dinyatakan memiliki nilai yang baik dalam memenuhi keperluan pelayanan secara profesional, sehingga kepentingan organisasi

dan kepentingan masyarakat berjalan dengan baik dan sesuai dengan arahan yang di inginkan.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara setiap pelayanan mewajibkan memiliki standar pelayanan, dengan jaminan adanya ketepatan pelaksanaan tugas dan berjalan sesuai dengan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Menurut Hardiansyah (2018;18) menjelaskan bahwa dalam Standar pelayanan merupakan ukuran yang bakukan penyelenggara dalam pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu di perlukan susunan standar yang sudah di tetapkan dalam pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan. Memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam Hardiansyah (2018;37) sekuran-kurang meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesain
3. Biaya pelayann

4. Produk pelayanan
5. Saranan dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Untuk melengkapai standar pelayanan tersebut di dalam Hardiansyah (2018;37) mengatakan standar pelayanan melengkapai materi muatan yang di kutip dari rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, memiliki tanggapan yang cukup realitis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik sehingga menjadinya susunan pada berikut ini yaitu:

1. Dasar Hukum.
2. Persyaratan.
3. Prosedur pelayanan.
4. Waktu penyelesaian.
5. Biaya pelayanan.
6. Produk pelayanan.
7. Saranan dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas pelayanan
9. Pengawasan *Intern*.
10. Pengawasan *Extren*.
11. Penanganan pengaduan.
12. Jaminan pelayanan.

2.2.4 Etika Pelayanan Publik

Menurut Muhammad Sawir (2020;101) dalam Etika pelayanan publik merupakan sesuatu cara dalam melayani publik dengan menggunkan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingka laku manusia yang di anggap baik. Fokus utama dalam etika adalah sebagaimana aparatur pelayanan publik telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat di benarkan dari sudut pandangan etika.

Apabila dikaitkan dengan birokrasi maka etika birokrasi merupakan panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan pelayanan pada masyarakat, etika menepatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Menurut Fadillah (2020;102) etika pelayanan publik adalah sesuatu cara melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-biasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Sedangkan Menurut Dwiyanto (2020;102) dalam konteks etika birokrasi mengatakan etika birokrasi digambarkan sebagai sesuatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas layanan pada masyarakat.

Wilson (2020;103) menjelaskan dalam Muhammad Sawir (2020;103)

Menyatakan bahwa:

“pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik tersebut yang mengaitkan dengan pembuatan kebijakan (*public policy making*) atau pertanyaan apa yang menjadi keinginan negara, fungsi administrasi yaitu adalah berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut”.

Muhammad Sawir (2020:105)

Menyatakan bahwa:

“Etika digunakan sebagai panduan dalam pengambilan, keputusan dan kriteria untuk menilai baik-buruknya keputusan. Selain itu hubungan

etika dan pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik birokrasi atau sebagai pengelola sumber daya penjaga kepercayaan yang di amanatkan oleh warga negara”

2.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas

2.3.1 pengertian kesehatan

Kesehatan memiliki arti yang penting dalam mengutamakan bagi makhluk hidup khususnya manusia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tanpa kesehatan manusia tidak mempunyai kekuatan, baik dari segi fisik, mental, maupun sosial. Menurut dari Kamus besar bahasa indonesia “sehat” adalah baik seluruh badan serta bagian –bagiannya (Bebas dari sakit). “kesehatan” adalah keadaan yang baik seluruh badan serta bagian-bagiannya (sehat). Menurut *World Health Organization* (WHO) kesehatan dalam Karno (2020;26) adalah sebagai keadaan fisik, mental, dan bukan hanya ketiadaan penyakit dan kelemahan.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan:

“yang di maksud dengan kesehatan adalah sehat, baik secara fisik mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Menurut Karno (2020;28) dalam buku yang berjudul *Service Excellence* pelayanan Puskesmas. Berdasarkan kata kesehatan yang telah di jelaskan bahwa kesehatan secara komprehensif atau dalam arti luas terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal terkait dengan individu

yang mencakup fisik, mental dan spritual, sedangkan faktor eksternal terkait komunitas dan masyarakat yang mencakup sosial. Dengan bersinerginya yang saling mendukung faktor-faktor tersebut akan tercapai kesehatan yang di harapkan masyarakat, bangsa dan negaranya.

Tujuan upaya kesehatan sebagaimana dinyatakan pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

Menyatakan bahwa:

“meningkatkan kesadaran, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit”.

Dalam konteks ini perlunya peningkatan pengetahuan tentang kesehatan di lingkungan masyarakat dengan cara berproses dalam memberikan pengetahuan ke pada masyarakat bahwa menjaga kepentingan kesehatan akan menjadi kepentingan utama agar masyarakat bebas dari terjangkitnya penyakit menular. Di samping itu bahwa bangunan bidang kesehatan akan menjadi peran terpenting dan bernilai strategis, maka tepat bila keberhasilan pembangunan bidang kesehatan di jadikan salah satu indikator indeks pembangunan (IPM).

2.3.2 Pelayanan kesehatan

Menurut Karno (2020;28) mengacu penjelasan pasal tersebut (pusat kesehatan masyarakat) yang di sediakan oleh pemerintah dalam menyelenggara upaya kesehatan tingkat puskesmas.

Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak memperoleh pelayanan kesehatan.

Pasal 34 ayat (3) di nyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Berdasarkan pasal yang tercantum di atas menjelaskan pusat kesehatan puskesmas bagi pengguna masyarakat termaksud salah satu upaya yang disediakan oleh pemerintah, seperti contohnya kabupaten Majalengka untuk tingkat Kecamatan dan Desa, untuk di dalam penyelenggara kesehatan di tingkat puskesmas berpedoman pada peraturan menteri kesehatan nomor 74/Menkes/per/VII/2008 tentang standar pelayanan minimal Bidang kesehatan.

Pasal 2 ayat (2) Pemenkes

Menyatakan bahwa:

“jenis pelayanan bidang kesehatan mencakup: pelayanan kesehatan, dasar (kunjungan ibu hamil, komplikasi kebidanan, pertolongan persalinan, nifas, neonatus, imunisasi anak, anak balita, makanan pedamping asi, balitas gizi buruk, kesehatan siswa, peserta KB, pelayanan masyarakat miskin), pelayanan kesehatan (pasien masyarakat miskin dan gawat darurat Level 1) epidemiologi dan penanggulangan KLB, serta promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat”.

Dengan adanya fungsi penyelenggara dalam kegiatan pelayanan kesehatan yang dapat menjangkau seluruh sasaran terutama sasaran

pelayanan kesehatan yang berada di kalangan masyarakat yang tidak mampu. Dengan demikian pemerintah daerah Kabupaten Majalengka mendirikan pusat-pusat kesehatan bagi masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelamat pelayanan kesehatan masyarakat.

Menurut Anzwar (1996) dalam Karno (2020:30) Menyatakan bahwa:

“Pelayanan adalah setiap upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam sesuatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok atau pun masyarakat”.

Menurut Karno (2020:30) Menjelaskan bahwa:

“Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan interaksi antara konsumen dengan pemberi pelayanan, beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor organisasi, penerima layanan dan yang telah di tetapkan”

Dengan adanya pemanfaat pelayanan kesehatan yang menimbulkan beberapa reaksi interaksi antara konsumen dengan pemberi pelayanan melalui faktor- faktor yang mempengaruhi pemanfaatan di dalam pelayanan yaitu, faktor yang berhubungan dengan sosiokutnal, faktor organisasi, penerima pelayanan, dan faktor pemberi pada layanan.

Demikian dengan pasal-pasal dan faktor-faktor yang telah menjelaskan secara detail pada pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat, bahwa dasar karakteristik pemberi pelayanan berhubungan baik dengan pengguna layanan kesehatan hal ini terlihat bahwa karakteristik melalui faktor-faktor yang ada di dalam pemberi layanan kesehatan di

masyarakat terhubung dengan pengguna pelayanan kesehatan. Yang telah mencangkup dengan sikap dan terampilnya petugas pelayanan kesehatan.

2.3.3 Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas)

Menurut Karno (2020:33) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di sesuatu wilayah kerja. UPT bertugas menyelenggarakan sebagai tugas teknis Dinas Kesehatan.

Menurut Depkes RI (1991) dalam Karno (2020:33) bahwa Puskesmas merupakan kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina serta masyarakat di samping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. dan sedang menurut Hatmoko (2006) dalam Karno (2020:34) menjelaskan bahwa Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang tinggal di wilayah kerja. Sejalan tujuan pada pembangunan kesehatan yang di selenggarakan oleh puskesmas yang menjadikan salah satu pendukung untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan indonesia sehat (Depkes RI, 1999).

Puskesmas memiliki tiga fungsi yaitu sebagai pusat penggerak, pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Dalam melaksanakan fungsi puskesmas dapat dilakukan cara yang bersifat efektif kepada masyarakat untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka program menolong kepada diri sendiri, dan memberikan contoh kepada masyarakat tentang bagaimana mengetahui dan mengguankan sumber daya secara efektif dan efisien. Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan dan rujukan medis kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan tidak menimbulkan ketergantungan, memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, berkerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program kesehatan.

Menurut Karno (2020;35) Untuk itu puskesmas perlu memperhatikan pembiayaan yang cukup untuk membiayai pembangunan dan pemeliharaan gedung maupun untuk biaya rutin gaji karyawan dan biaya operasional. Bahwa saat ini pembiayaan puskesmas saat ini berasal dari pemerintah dan pendapatan Puskesmas serta sumber-sumber lain seperti akses atau BPJS dan Jamkesmas, pengguna dana tersebut sesuai dengan apa yang sudah diusulkan oleh Depkes, (2005) dengan memperhatikan berbagai ketentuan pada peraturan perundang-undang yang sudah tercatat dan berlaku.

2.3.4. Kualitas pelayanan kesehatan

Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yaitu terdapat faktor organisasi antara lain implementasi kebijakan dan faktor individu. Faktor organisasi antara lain implementasi kebijakan standar pelayanan minimal terdapat, alokasi dana, pelaksanaan program capacity building, reward system, kepemimpinan, sistem informasi dan orientasi klien. Dan untuk faktor individu adalah personality attribut.

Karno (2020;62) menjelaskan pendapat dari Ripley dan Fraklin (1990:4) yang berkaitan pada fungsi birokrasi pelayanan kesehatan terdapat memiliki empat faktor yang perlu di pertimbangkan dalam mengimplementasikan kebijakan standar pelayanan bidang kesehatan.

“ Pertama, bagaimana birokrasi pelayanan kesehatan (agencies) memperoleh sumberdaya yang di maksud antara lain tenaga kesehatan (personel), peralatan kesehatan (equitment), pedomanan standar pelayanan kesehatan (raw material), dan tak kalah pentingnya adalah pembiayaan

Kedua, bagaimana birokrasi pelayanan kesehatan menjabarkan peraturan menteri kesehata Nomor 741/menkes/per/VII/2008 kedalam sesuatu konsep perencanaan kinerja pelayanan kesehatan yang mampu dilaksanakan.

Ketiga birokrasi pelayanan kesehatan harus mengorganisasikan sumber daya tersebut, terutamm tenaga kesehatan kedalam unit-unit kerja sesuai dengan kebutuhan untuk mengatasi beban kerja dalam melaksanakan fungsi pelayanan.

Keempat, birokrasi juga harus memperhitumg secara cermat memanfaatkan yang di peroleh pihak penerima layanan dari program pelayanan kesehatan yang di selenggarakan ”

Menurut Ruben and Steward (2020:64)

Menyatakan bahwa:

“Carrers in business, goverment, or education call on our abiliteis to analyze communication strategies, collabulate effectively whit others, and receive an present ideas effectively through variouscommunication channels. Studies of various occupations consisntly identfy the following communication compentecies as among the most critical to succes: personel skills and attiues, interpersonal skills, oral, and written”.

Berdasarkan uraian menurut *Ruben and Steward* (2020;64) pelaku dalam bisnis, pemerintahan, atau pendidikan membutuhkan kemampuan kita untuk menganalisis strategi komunikasi, berkolaborasi secara efektif dengan orang lain, dan menerima ide-ide yang ada secara efektif melalui berbagai saluran komunikasi. Studi berbagai pekerjaan secara konsisten mengidentifikasi kompetensi komunikasi berikut sebagai salah satu yang paling penting untuk sukses: keterampilan dan sikap pribadi, keterampilan interpersonal, lisan, dan tulisan.

Kompetensi yang di butuhkan untuk mencapai keberhasilan komunikasi yaitu sikap dan keterampilan individu (*personel skill and attiudes*), untuk kerampilan individu (*interpelsonal skills*) dan ketarampilan meliputi lisan dan (*oral and written*).

Menurut Hasibuan (2020:66) menyatakan bahwa;

“sumberdaya merupakan serangkaian faktor yang di perlukan atau menjadi mendukung proses implementasi kebijakan. Mengenai sumber daya organisasi yang meliputi tenaga kerja manusia, uang yang di butuhkan untuk mencapai tujuan, mesin mesin atau alat-alat untuk melengkapi tujuan

mencapai, cara-cara usaha yang digunakan untuk mencapai tujuan dan pasar untuk menjual (menerima) output dan jasa-jasa yang di hasilkan”.

Menurut Thabrani (2020:69) menyatakan bahwa:

“Pada umumnya negara-negara berkembang memiliki pengeluaran kesehatan yang sangat rendah, jauh lebih kecil dibandingkan dengan rekomendasi WHO agar negara-negara tersebut mengalokasikan minimal lima persen dari produk domestik bruto (PDB) untuk pendanaan kesehatan. Data world health report 2000 menunjukkan bahwa estimasi total pendanaan kesehatan Indonesia pada hanya 1,7 persen dari PDB. Total biaya tersebut pemerintahan mengeluarkan pemerintahan untuk kesehatan tersebut perkapita hanya setara dengan 21 US dolar”

Menurut Karno (2020:70) pada faktor alokasi dana yang terjadi di pelayanan kesehatan masyarakat memiliki fit minimal lima persen pada APBN/APBD menurut rekomendasi oleh *World Organization (WHO)*. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan adanya maksimalkan jangkauan seluruh sasaran pelayanan kesehatan di kalangan masyarakat yang berada di plosokan-plosokan perdesaan.

Menurut Harbany (2020:71) menjelaskan bahwa.

“Alokasi anggaran pembangunan bidang kesehatan terbagi menjadi 19 program, 7 antara lain pendidikan kesehatan, pembinaan dan pengembangan pemuda, penulhan kesehatan masyarakat, pemberantasan penyakit menular, perbaikan gizi pengawasan obat makanan, pembinaan pengobatan tradisional, peranan wanita, PLB, PAB, litbangkes, pengembangan sistem informasi, pengembangan aparatur pendidikan dan pelatihan aparatur seta pelaksanaan program”.

Sejumlah program pada kegiatan-kegiatan tersebut meliputi penyeluhan kesehatan masyarakat, dalam konteks ini kinerja puskesmas dapat di pandang bagaikan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat,

maka alokasi dana kesehatan harus memiliki nilai dana kesehatan yang lebih efektif bagi masyarakat terutama masyarakat miskin yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan, tujuan pengalokasi dana di fokuskan untuk membentuk kegiatan penyuluhan kesehatan, pelayanan rujukan dan rumah sakit dan pelayanan kesehatan masyarakat, serta pemberantasan penyakit menular dan perbaikan gizi.

Demikian pernyataan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas menurut dari beberapa ahli yang telah membagikan pendapat mengenai teori-teori secara medetail dari berbagai macam sumber pengetahuan dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi untuk memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan yang berada di tengah masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan Masyarakat.

