

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Groetsh & Davis 2005 (dalam Hardiansyah 2018:49) mengemukakan bahwa:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Menurut Sampara (dalam Hardiansyah 2018:49) mengemukakan bahwa:

“Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan”

Menurut Sinambela dkk (dalam Hardiansyah 2018:49) :“Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pangan (*meeting the needs of customers*).

Gavin (dalam Hardiansyah 2018:51) perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok :

1. *Transcendental approach*
2. *Product-based approach*
3. *User-based approach*
4. *Manufacturing-based approach*

5. Value-based approach

Gavin mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategi :

1. Kinerja
2. Fitur
3. Keandalan
4. Kesesuaian
5. Daya tahan
6. Service
7. Estetika
8. Presepsi kualitas

Beberapa definisi diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan. Selera atau harapan masyarakat pada suatu jasa atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan kearah yang lebih baik.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut kamus bahasa Indonesia (dalam Hardiansyah 2018:13)

Pelayanan memiliki tiga makna :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Menurut Poerwadarminta (dalam Hardiansyah 2018:14) mengemukakan bahwa :

Secara Etimologis, Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani: service/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut KEMENPAN No.63 Tahun 2003 Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah 2018:18) bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *costumer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigme tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive, aman dan penuh empati* dalam pelaksanaannya). Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu

berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian. Disinilah letak “seni dan ilmu pelayanan” yang harus dikembangkan pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat (dalam bahasa administrasi publik, harus ada integritasi dalam hal melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas) antara seluruh *stakeholders* pembangunan, yakni antara *stakeholders* internal (sektor publik=sektor pemerintahan) dan stakeholder external (sektor swasta dan sektor masyarakat luas lainnya).

Menurut Gronos (Dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto 2012:2) mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimasukkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan

interaksi sosial dengan subyektif, lebih tergantung pada nilai, perasaan atau perilaku.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) atau mutu.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Dalam Hardiyansyah 2018:57) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (tampilan fisik). Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan dalam memperoleh atau komunikasi dan informasi
2. *Reliability* (kehandalan). Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan, keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.

3. *Responsiveness* (daya tangkap). Indikator yang dapat di kemukakan pada dimensi ini adalah ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam kualitas pelayanan pasien.
4. *Assurance* (jaminan). Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy* (kepedulian). Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini yaitu kepedulian dan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Sampara 1999 (dalam Hardiansyah 2018:49) mengemukakan bahwa :

“Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

Menurut Ibrahim 2008 (dalam Hardiansyah 2018:55) mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditemukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditemukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi

prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir A.S (2002:205)

antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisai untuk menciptakan kualitas pelayanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lain.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaannya adalah ciri-ciri atau atribut-artibut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut apakah tersebut menurut Tjiptono (2012:55) antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan peayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer
5. Kenyamanan dalm memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat paker, kesediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelyanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Gasperz (dalam Hardiansyah 2018:70) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan

2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

Menurut instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kualitas pelayanan adalah sebuah hal yang mengukur tingkat tinggi rendahnya penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan yang diberikan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Apabila tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Dalam memahami kualitas pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

2.2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Menurut UU No. 25/2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, (dalam Hardiansyah, 2018:15) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan produk atau barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir 2006 (Dalam Hardiansyah 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.

Pelayanan publik menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih jadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus

diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu memuaskan bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang lemah dan termajinalkan dalam kerangka pelayanan

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai-berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
3. Kualitas proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial.

Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga akan beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2012:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan kartu BPJS, ASKES dan lain sebagainya

2. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya

3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transparansi
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah

e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, penduudk, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim, piatu dan lainnya

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
2. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa
3. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruang yang cukup
4. Menimbulkan rasa kenyamanan
5. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan menpan no 63 tahun 2004 sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku rasa agama golongan gender dan status ekonomi

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

2.3 KONSEP KEPUASAN PUBLIK

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Kotler dan Keller 2012 (dalam Priansa 2018:156) menyatakan bahwa :

Kepuasan Konsumen adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja(atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas atau senang.

Cow *et all* 2003 (dalam Priansa 2018:157) menyatakan bahwa :

“ Kepuasan berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan atau keinginan dan tidak menimbulkan keluhan”

Solomon 2011 (dalam Priansa 2018:157) menyatakan bahwa : “Kepuasan Konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen”

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan publik adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dan harapan yang dimiliki oleh publik. Jika pelayanan yang diberikan publik akan cenderung merasakan kepuasan, begitu pun sebaliknya.

1.3.2 Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler (dalam Priansa 2018:165) Kepuasan Publik dapat diukur dengan menggunakan alat umpan balik berikut ini :

1. Sistem Keluhan dan saran

Saat ini sistem keluhan dan saran dapat dibangun melalui mekanisme pemanfaatan teknologi berupa aplikasi tertentu ataupun diselenggarakan

secara manual. Semakin banyak keluhan atau complain yang disampaikan publik dalam suatu periode tertentu, dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik belum memadai.

2. Survei Kepuasan Publik

Dalam hal ini organisasi publik perlu secara berkala melakukan survey, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

3. Publik Samaran

Organisasi publik dapat mengirimkan pegawainya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi pengguna pelayanan organisasi publik serta melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai organisasi tersebut secara langsung sehingga terlihat jelas kinerja pegawai dalam melayani publik sesungguhnya.

1.4 KONSEP PUSKESMAS

2.4.1 Definisi Puskesmas

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan

untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Serta berperan sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat diwilayah terkecil dalam hal pengorganisasian masyarakat dalam peran aktif masyarakat serta penyelenggaraan kesehatan secara mandiri.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuartif sampai dengan rehabilitative, baik melalui upaya kesehatan perorangan atau upaya kesehatan masyarakat. Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab keluhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehtan strata pertama

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya diwilayah kerja.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat sebagai berikut :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat, dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2.5 KRITERIA PESERTA BPJS KESEHATAN

Kriteria peserta pengguna BPJS Kesehatan yaitu seluruh warga negara Indonesia baik yang mampu maupun tidak mampu, Sesuai dengan falsafah dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Hal ini juga termaktub dalam pasal 28H dan pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 134 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, kemudian terbitnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial, pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Masyarakat yang tidak mampu untuk membayar iuran BPJS Kesehatan

tetap mendapatkan haknya untuk menggunakan kartu BPJS Kesehatan dan mendapatkan layanan Kesehatan yang tercantum melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional tentang penerima bantuan iuran disingkat PBI yang dimana penerima bantuan Program BPJS Kesehatan ditetapkan melalui Kementerian Sosial yang selanjutnya didaftarkan Kementerian Kesehatan ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai peserta penerima bantuan iuran jaminan Kesehatan. Untuk kriteria peserta BPJS Kesehatan non PBI yaitu terdiri :

Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya

- a. Pegawai Negeri Sipil;
- b. Anggota TNI;
- c. Anggota Polri;
- d. Pejabat Negara;
- e. Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri;
- f. Pegawai Swasta; dan
- g. Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd f yang menerima Upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.