BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Tri Widodo (2020) Administrasi Publik, STISIPOL Dharma Wacana Metro.** Dalam penelitiannya berjudul **"Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul Kota Metro"**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan baik dan selaras dengan ekspektasi pasien. Hal ini mencerminkan adanya upaya yang cukup optimal dari pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memadai kepada masyarakat. Namun, pencapaian tersebut masih menyisakan beberapa catatan kritis mengenai keluhan spesifik masyarakat yang memerlukan perhatian serius dari pihak manajemen puskesmas, terutama terkait aspek kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Selain itu, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien agar tercipta hubungan yang lebih komunikatif dan empatik. Upaya mempertahankan mutu layanan kesehatan ini menuntut konsistensi dalam pemenuhan standar fasilitas serta peningkatan profesionalisme tenaga medis. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan hanya dapat dioptimalkan apabila terdapat sinergi antara kesiapan infrastruktur dan responsivitas petugas dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara berkelanjutan dan merata.

2. **Bella Bellina (2018) Administrasi Publik, Universitas Sam Ratulangi.** Dalam penelitiannya berjudul **"Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran"**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan, hambatan-hambatan yang dihadapi, serta upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan tersebut di Puskesmas Parigi Hasil observasi lapangan menunjukkan adanya beberapa indikator pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi standar lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa birokrasi puskesmas masih perlu memperkuat aspek keandalan, ketanggapan, dan empati dalam berinteraksi dengan pengguna jasa. Peningkatan kualitas pelayanan hanya dapat terwujud apabila instansi terkait mampu melakukan evaluasi mendalam terhadap indikator yang masih lemah. Konsistensi dalam memperbaiki dimensi kualitas ini sangat krusial untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan hak pelayanan kesehatan yang prima sesuai dengan standar publik yang diharapkan. Selain itu, diperlukan penguatan sistem manajemen pelayanan melalui penyusunan prosedur operasional standar yang lebih jelas dan terukur, serta pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan agar mampu memberikan layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Transparansi informasi dan kemudahan akses juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan diharapkan dapat menutup kesenjangan yang ada serta mendorong terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

3. **Fauzi (et al., 2024) Administrasi Negara, Universitas Tidar.** Dalam penelitiannya berjudul **"Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan"**. Bertujuan untuk menyelidiki kualitas pelayanan kesehatan serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien secara mendalam. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner daring via *Google Form*. Landasan teori yang digunakan merujuk pada lima dimensi utama kualitas layanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yakni bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Temuan lapangan menunjukkan mayoritas responden merasa puas; tercatat 46% responden setuju bahwa teknologi serta peralatan administrasi sudah memadai dan 67% setuju petugas berpenampilan rapi. Selain itu, 62% responden menilai proses pendaftaran berlangsung cepat , 64% setuju petugas tanggap terhadap keluhan , serta 52% responden memberikan penilaian sangat setuju bahwa petugas bersikap adil tanpa membeda-bedakan pasien. Meskipun secara umum dinilai baik, penelitian ini mengidentifikasi hambatan signifikan berupa keterbatasan jumlah tenaga medis dan minimnya alat kesehatan laboratorium yang modern. Kesimpulannya, kualitas pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan telah memenuhi harapan masyarakat pada kelima dimensi tersebut, namun tetap diperlukan langkah strategis seperti pelatihan manajemen staf dan jalinan kemitraan pihak swasta.

4. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Dilakukan

Berdasarkan hasil telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas telah banyak dilakukan dengan menggunakan pendekatan dan indikator yang beragam. Meskipun memiliki kesamaan dalam mengkaji kualitas pelayanan kesehatan, penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan, baik dari segi lokasi penelitian, fokus permasalahan, metode penelitian, karakteristik pelayanan, maupun hasil penelitian yang diperoleh.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu dalam hal fokus kajian dan penggunaan dimensi kualitas pelayanan, tetapi memiliki perbedaan dalam konteks lokasi, kondisi pelayanan, serta permasalahan empiris yang ditemukan. Secara khusus, penelitian di Puskesmas Pasungkan menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) merupakan aspek yang relatif baik, sedangkan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kesenjangan pada aspek konteks dan temuan empiris, yaitu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasungkan dengan karakteristik permasalahan yang berkaitan dengan keterbatasan kapasitas pelayanan, sistem administrasi yang masih manual, keterbatasan sumber

daya manusia, peningkatan jumlah pasien pada jam tertentu, serta pengaruh kondisi tersebut terhadap waktu tunggu dan interaksi antara petugas dengan pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kecukupan sarana dan prasarana, ketersediaan sumber daya manusia, sistem pelayanan administrasi, serta kemampuan puskesmas dalam menyesuaikan kapasitas pelayanan dengan jumlah kunjungan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan penting dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi kualitas pelayanan pada lokasi tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik sektor kesehatan, serta menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Pasungkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Dan pada dasarnya memang setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Hardiansyah (2018:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan sebagai

aktivitas yang diberikan untuk membantu, mengurus dan menyiapkan baik itu berupa barang ataupun jasa dari satu pihak ke pihak yang lainnya." Penjelasan mengenai teori ini menitikberatkan pada aspek fungsional di mana pelayanan tidak hanya sekadar transaksi fisik, melainkan sebuah proses bantuan yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, pelayanan dipahami sebagai upaya proaktif dari penyedia jasa untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan penerima layanan dapat terakomodasi dengan tepat waktu dan tepat sasaran. Aktivitas mengurus dan menyiapkan tersebut mencakup seluruh siklus interaksi, mulai dari tahap identifikasi kebutuhan hingga tahap penyelesaian masalah, sehingga tercipta sebuah nilai tambah bagi masyarakat yang menerima manfaat tersebut. Keberadaan pelayanan yang baik menjadi jembatan emosional dan prosedural yang menghubungkan harapan warga dengan realitas kinerja birokrasi.

Sinambela (2016:5) berpendapat bahwa "pelayanan publik adalah sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara." Penjelasan ini menegaskan bahwa esensi utama dari keberadaan sebuah pemerintahan adalah untuk melayani kepentingan rakyatnya sebagai pemegang kedaulatan tertinggi. Pelayanan publik bukan merupakan sebuah kemurahan hati dari pemerintah, melainkan sebuah kewajiban konstitusional yang harus dilaksanakan secara konsisten. Pemenuhan keinginan tersebut harus didasarkan pada prinsip keadilan, di mana setiap lapisan masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perhatian dan bantuan tanpa adanya diskriminasi. Penyelenggara negara dituntut untuk memiliki kepekaan sosial yang tinggi

agar mampu menangkap dinamika perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di era modern, sehingga pelayanan yang diberikan tetap relevan dan memberikan kepuasan yang optimal.

Kurniawan (2017:15) mengemukakan bahwa "pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." Teori ini menekankan pada pentingnya aspek legalitas dan kepastian hukum dalam setiap tindak pelayanan. Penjelasan mendalam dari pandangan ini adalah bahwa setiap interaksi antara birokrasi dan warga tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang atau atas dasar selera pribadi petugas, melainkan harus berpijak pada standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Aturan pokok dan tata cara tersebut berfungsi sebagai jaminan kualitas sekaligus pelindung bagi masyarakat agar mereka mendapatkan hak-haknya secara transparan. Dengan adanya aturan yang baku, masyarakat dapat memprediksi waktu, biaya, dan hasil dari pelayanan yang mereka ajukan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas organisasi tersebut.

Hayat (2017:28) menjelaskan bahwa "pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku." Penjelasan ini membawa kita pada pemahaman bahwa tanggung jawab aparat bersifat melekat dan mutlak dalam setiap jenjang birokrasi. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari

selesainya sebuah urusan, tetapi juga dari cara pelayanan tersebut diberikan, keramahan petugas, serta kemudahan akses yang disediakan. Standar pelayanan yang berlaku menjadi tolok ukur profesionalisme aparat dalam menjalankan tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Ketika seorang aparat mampu memenuhi standar tersebut secara konsisten, maka citra positif pemerintahan akan terbentuk, dan masyarakat akan merasa dihargai sebagai warga negara yang berdaulat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia di sektor publik menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pasolong (2017:128) menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum." Penjelasan dari teori ini menggambarkan cakupan pelayanan publik yang sangat luas, meliputi segala aspek kehidupan mulai dari urusan administratif, kesehatan, pendidikan, hingga infrastruktur dasar. Pemerintah diposisikan sebagai fasilitator utama yang harus menjamin ketersediaan akses terhadap barang dan jasa publik yang krusial bagi kehidupan orang banyak. Kegiatan melayani ini mencerminkan komitmen negara dalam mewujudkan kesejahteraan sosial, di mana setiap tindakan birokrasi harus diarahkan untuk memecahkan persoalan yang dihadapi oleh khalayak umum. Kesadaran akan posisi pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus terus dipupuk agar setiap kebijakan yang diambil selalu berorientasi pada kemudahan dan kemaslahatan masyarakat luas, sehingga fungsi perlindungan dan pemberdayaan dapat berjalan secara beriringan dalam

bingkai pelayanan publik yang prima.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan instrumen krusial dalam menilai kinerja birokrasi pemerintahan. Secara etimologis, jika merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas diartikan sebagai "tingkat baik buruknya kadar sesuatu; derajat; taraf; atau mutu." Sementara itu, pelayanan didefinisikan sebagai "usaha melayani kebutuhan orang lain." Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan bukan sekadar tentang keramahan petugas, melainkan sebuah sistem komprehensif yang menjamin bahwa hak-hak sipil masyarakat terpenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh regulasi. Kualitas ini menjadi cermin bagi legitimasi pemerintah di mata masyarakat, di mana standar yang tinggi mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Salah satu teori fundamental mengenai hal ini dikemukakan oleh Hardiyansyah (2018:40) yang menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Penjelasan ini menekankan dua aspek utama: pertama, pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat (user-oriented), dan kedua, pelayanan harus berpijak pada supremasi hukum. Artinya, sebuah layanan dianggap berkualitas jika mampu menyelaraskan antara apa yang diinginkan oleh warga dengan apa yang diamanatkan oleh undang-undang, sehingga tidak terjadi

maladminstrasi atau penyalahgunaan wewenang.

Lebih lanjut, Lijan Poltak Sinambela (2016:6) mengemukakan perspektif yang berfokus pada persepsi masyarakat sebagai penerima manfaat. Beliau menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan publik merupakan perbandingan antara layanan yang diterima oleh masyarakat dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut." Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat relatif dan subjektif. Jika layanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas dianggap sangat baik; namun jika layanan di lapangan lebih rendah dari ekspektasi, maka kualitas dianggap buruk. Hal ini menuntut organisasi publik untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan demi menyeimbangkan ekspektasi publik yang terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi.

Untuk mengukur sejauh mana kualitas tersebut telah tercapai, para akademisi sering merujuk pada dimensi-dimensi pengukuran. Fandy Tjiptono (2016:157) menjelaskan bahwa "Kualitas jasa dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)." Dalam administrasi publik, tangibles merujuk pada fasilitas kantor pelayanan; reliability adalah kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak awal; responsiveness adalah kemauan petugas membantu dengan cepat; assurance menyangkut kompetensi dan keamanan; sedangkan empathy adalah kemudahan dalam menjalin komunikasi. Kelima dimensi ini menjadi parameter bagi instansi pemerintah seperti di wilayah Hulu Sungai Utara untuk mengevaluasi efektivitas layanan mereka.

Secara mendalam, kualitas pelayanan publik mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, dan kondisionalitas. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan, tetapi juga harus memastikan bahwa prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian diinformasikan secara jelas kepada publik. Tanpa transparansi, kualitas layanan akan tergradasi oleh praktik pungutan liar atau birokrasi yang berbelit-belit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya sistematis untuk mewujudkan kesejahteraan sosial melalui efisiensi administratif yang berkeadilan, di mana setiap warga negara mendapatkan hak pelayanannya tanpa diskriminasi.

3. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena berkaitan langsung dengan upaya menjaga, meningkatkan, dan memulihkan derajat kesehatan manusia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai proses atau cara melayani, yaitu kegiatan membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain. Dengan demikian, pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan oleh tenaga atau institusi kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan.

Secara yuridis, konsep pelayanan kesehatan juga diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dijelaskan bahwa upaya kesehatan atau pelayanan kesehatan merupakan “setiap kegiatan

dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat" (UU No. 36 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 11). Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang melibatkan berbagai pihak dengan tujuan utama meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Dalam perkembangan regulasi yang lebih baru, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan juga menegaskan bahwa pelayanan kesehatan adalah rangkaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pengobatan penyakit, tetapi juga pada pencegahan serta peningkatan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2018:85) dalam kajian kesehatan masyarakat menyatakan bahwa "pelayanan kesehatan merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan preventif dan promotif kepada masyarakat guna meningkatkan derajat kesehatan secara optimal". Definisi ini menekankan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada tindakan kuratif atau pengobatan, tetapi juga mencakup upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat secara luas.

Selanjutnya, Hartono (2016:29) menjelaskan bahwa “pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memelihara, meningkatkan, mencegah, serta memulihkan kesehatan individu maupun kelompok masyarakat”. Pandangan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem pelayanan yang melibatkan organisasi kesehatan, tenaga medis, sarana kesehatan, serta masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Zahir Rusyad (2018:1) dalam kajian hukum kesehatan menyatakan bahwa “pelayanan kesehatan adalah segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal”. Pengertian ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan aktivitas medis semata, tetapi juga mencakup aspek manajemen pelayanan serta perlindungan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang layak.

Pendapat lain dikemukakan oleh Bustami (2017:34) yang menyatakan bahwa “pelayanan kesehatan merupakan semua bentuk kegiatan pelayanan yang ditujukan kepada individu maupun masyarakat yang bertujuan untuk menjaga, meningkatkan, serta memulihkan kesehatan melalui penyelenggaraan sistem pelayanan kesehatan yang terorganisasi”. Konsep ini menekankan pentingnya organisasi dan sistem pelayanan yang baik agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya, Hayat (2018:102) menjelaskan bahwa “pelayanan

kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah maupun lembaga kesehatan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang kesehatan secara berkualitas, merata, dan berkesinambungan". Pandangan ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori pelayanan publik yang harus diselenggarakan secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah, tenaga kesehatan, maupun lembaga pelayanan kesehatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, mengobati, serta memulihkan kondisi kesehatan. Pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup upaya promotif dan preventif yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh. Dengan adanya sistem pelayanan kesehatan yang baik, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, mudah diakses, dan mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal.

4. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (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. Puskesmas diatur

kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.

Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas adalah UKM tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Puskesmas juga membangun Sistem Informasi yaitu Sistem Informasi Puskesmas. Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya.

Prinsip penyelenggaraan Puskemas dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas adalah:

a. paradigma sehat
b. pertanggungjawaban wilayah
c. kemandirian masyarakat
d. ketersediaan akses pelayanan kesehatan
e. teknologi tepat guna dan
f. keterpaduan dan kesinambungan.

Berdasarkan kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan:

a. karakteristik wilayah kerja dan
b. kemampuan pelayanan.

Berdasarkan karakteristik wilayah kerja sebagaimana dimaksud diatas, dengan ketetapan dari bupati/walikota, Puskesmas dikategorikan menjadi:

a. Puskesmas kawasan perkotaan
b. Puskesmas kawasan perdesaan;
c. Puskesmas kawasan terpencil dan
d. Puskesmas kawasan sangat terpencil.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ditetapkan di Jakarta pada tanggal 16 Oktober 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat diundangkan di Jakarta pada 28 Oktober 2019 oleh Direktur Jendera Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum dan

Hak Asasi Manusia Widodo Ekatjahjana. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ditempatkan pada Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335. Agar setiap orang mengetahuinya.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bermula dari pemahaman tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Pasungkan serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai akses pelayanan, mutu pelayanan, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml. Berry dan Parasuraman,dalam Nurmah Semil (2018:84-85). Adapun struktur kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

STIA AMUNTAI

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

