

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Sutoro D. , 2023) dengan judul “Efektivitas pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama dalam program BPJS di puskesmas karawaci baru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Fatmala,2019). Penelitian ini berjudul “efektivitas program pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di puskesmas Libureng kabupaten bone”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas Libureng Kabupaten Bone sudah berjalan efektif. Hal ini didasari atas ketepatan sasaran program yang sudah sesuai, sosialisasi sudah baik, tujuan program yang sudah tercapai, serta pemantauan program yang sudah baik.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Agustiarini, 2022) dengan judul “ Efektivas pelayanan tenaga kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan (studi pada

Puskesmas Labuhan haji kabupaten Lombok Timur)”. Hasil penelitian ini menunjukkan puskesmas Labuhan Haji memiliki kapasitas sarana kesehatan, administratif kesehatan, keamanan standar puskesmas yang efektif dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan BPJS di puskesmas Labuhan Haji terdiri dari faktor geografis, ketersediaan fasilitas puskesmas Labuhan Haji, dan kapasitas SDM kesehatan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Nurlaila, 2023) dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Kisaran”. Hasil penelitian ini Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran BPJS Kesehatan Kota Kisaran telah dilakukan secara baik dan sudah cukup efektif. Hal ini terlihat dari tercapainya tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan juga tercapainya target-target kinerja yang telah ditetapkan dalam anggaran.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Nur Habiba FebriantikaSari,Dkk, 2019) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Di Puskesmas. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang sudah cukup efektif dan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari segi proses pemberian pelayanan, kenyamanan pelayanan dan ketersediaan pelayanan. Sedangkan faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang adalah biaya gratis, tidak ada perbedaan.

B. Kerangka Teori

1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut Harbani Pasolong dalam Radita Arindya (Arindya, 2019) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Robbins dalam Radita Arindya (Arindya, 2019) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang, dengan maksud efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Barnard (1992) dalam Radita Arindya (Arindya, 2019) menyatakan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemahiran dalam sasaran spesifik dari organisasi yang bersifat objektif ("*if it accomplished its specific objective aim*"). Schein dalam *Organizational Psychology* mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan juga bertumbuh, lepas dari fungsi-fungsi tertentu yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

a. Pengukuran efektivitas

Menurut (Moenir, 2000) ada beberapa indikator untuk mengukur keefektifitas yaitu berikut beberapa indikator untuk mengukur efektivitas :

1) Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu Pelayanan adalah salah satu dimensi penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam sistem BPJS, yang bertujuan untuk pemberian akses pada kesehatan yang lebih baik, serta layak, dan merata bagi seluruh rakyat.

2) Kesopanan Pelayanan

Kesopanan pelayanan adalah dimensi penting lainnya dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam sistem BPJS, Kesopanan tidak hanya mencakup perilaku petugas dalam berinteraksi dengan pasien, tetapi juga bagaimana informasi disampaikan secara jelas dan dapat dipahami.

3) Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan Pelayanan merupakan dimensi penting yang mempengaruhi pengalaman pasien saat menerima pelayanan kesehatan. Dalam konteks sistem BPJS, kenyamanan tidak hanya mencakup kebersihan dan suasana fasilitas kesehatan, tetapi juga bagaimana lingkungan Puskesmas mendukung proses pemulihan dan penyembuhan pasien.

4) Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis merupakan dimensi kritis dalam menilai efektivitas sistem BPJS, karena ketersediaan dan kualitas tenaga medis langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien.

5) Ketersediaan Sarana Obat-obatan

Ketersediaan obat-obatan merupakan dimensi krusial dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mabu'un, khususnya dalam konteks sistem BPJS, yang harus

memastikan akses obat-obatan yang memadai untuk seluruh peserta.

6) Tanggung Jawab Pelayanan

Tanggung jawab Pelayanan merupakan dimensi kunci dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks sistem BPJS, yang mengutamakan akuntabilitas dan responsivitas petugas kesehatan.

b. Aspek - Aspek Efektivitas

Menurut (Muasaroh, 2010) ada beberapa aspek efektivitas, Yaitu :

- 1) Aspek tugas dan fungsi, yaitu Lembaga dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
- 2) Aspek rencana atau program, yaitu sebuah program pembelajaran yang telah terencana akan dikatakan efektif apabila sudah terlaksana.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, yaitu efektivitas sebuah program dilihat juga dari bermanfaat atau tidak aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatannya.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, yaitu jika tujuan tersebut dapat dicapai maka suatu program kegiatan dikatakan efektif, penilaian ini tercerminkan dari prestasi yang dicapai.

C. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut (Nawawi, 2013) Nada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, baik pada Tingkat individu, kelompok, maupun organisasi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas :

- 1) Tujuan yang Jelas: Tujuan yang jelas dan terukur merupakan landasan utama efektivitas. Tanpa tujuan yang jelas, sulit untuk mengukur apakah suatu kegiatan atau program berhasil atau tidak. Tujuan yang jelas juga membantu mengarahkan upaya dan sumber daya ke arah yang benar.
- 2) Perencanaan yang Matang: Perencanaan yang matang melibatkan identifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan, alokasi sumber daya yang tepat, dan penetapan jadwal waktu yang realistis. Perencanaan yang matang membantu mengurangi risiko kegagalan dan meningkatkan peluang keberhasilan.
- 3) Kepemimpinan yang Efektif: Kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk mencapai efektivitas, terutama pada tingkat organisasi. Pemimpin yang efektif mampu menginspirasi dan memotivasi anggota tim, mengkomunikasikan visi dan tujuan dengan jelas, dan mengambil keputusan yang tepat.
- 4) Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai efektivitas dalam segala jenis kegiatan atau

program. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua pihak terkait memahami tujuan, rencana, dan tanggung jawab mereka.

- 5) Kerja Sama Tim yang Solid: Kerja sama tim yang solid sangat penting untuk mencapai efektivitas, terutama dalam konteks kelompok atau organisasi. Tim yang solid mampu bekerja sama secara efektif, saling mendukung, dan menyelesaikan masalah bersama.
- 6) Sumber Daya yang Memadai: Ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial, juga penting untuk mencapai efektivitas. Tanpa sumber daya yang memadai, sulit untuk melaksanakan kegiatan atau program dengan baik.
- 7) Evaluasi dan Umpan Balik: Evaluasi dan umpan balik membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa kegiatan atau program berjalan sesuai dengan rencana. Umpan balik yang konstruktif dapat membantu meningkatkan efektivitas di masa mendatang.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan

publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023) tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaradan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanandan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikann Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima.

a. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai

berikut, (Abdulah & Tantri, 2013) dalam (Itje Pangkey M. I., 2023) antara lain :

- 1) Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung / mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Itje Pangkey M. I., 2023) Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan.

Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu :

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan Masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pulik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan makanya diharapkan Masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

c. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Maryam dalam (Itje Pangkey M. I., 2023) bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Sedangkan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Itje Pangkey M. I., 2023) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

D. Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan

memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan KTP, masyarakat

harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan KTP. Begitu pula aparaturnya juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

E. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dalam (Permatasari, 2020) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah:

- 1) Jenis pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir

berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR) Akte Kelahiran / Kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.

- 2) Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya.
- 3) Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis

pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan pihak masyarakat atau swasta. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang penting untuk disediakan atau dimotori oleh pemerintah, karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat dengan sifatnya yang unik. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu senantiasa harus dilakukan perbaikan-perbaikan demi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, mencegah dan menyembuhkan berbagai macam penyakit yang diderita oleh perseorangan, keluarga, atau masyarakat. Melalui berbagai perbaikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini diharapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan menjadi meningkat, sehingga berdampak positif terhadap derajat peningkatan kesehatan masyarakat. Sehubungan dengan itu, pada sisi lain pemerintah juga mengembangkan dan mereformasi sistem jaminan kesehatan masyarakat, agar masyarakat mudah dan memiliki akses untuk berobat ke tempat pelayanan kesehatan seperti: rumah sakit, puskesmas dan tempat pelayanan fasilitas kesehatan lainnya.

Menurut Azwar dalam (Mustofai, 2020) Pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan

meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun Masyarakat.

a. Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang telah memiliki derajat kesempurnaan pelayanan yang merujuk pada standar profesi dan standar pelayanan dengan menggerakkan semua potensi sumber daya yang tersedia di tempat pelayanan secara wajar, efisien, dan efektif. Pemberian pelayanan kesehatan kepada penerima pelayanan harus sesuai dengan berbagai aturan, seperti: norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang berada di wilayah pelayanan. Dengan merujuk pada pengertian tersebut di atas, maka kriteria yang ada dalam pelayanan yang berkualitas apabila :

- 1) Pasien atau penerima pelayanan memiliki rasa empati, menghargai, terhadap penyelenggara pelayanan.
- 2) Petugas pelayanan kesehatan melaksanakan tugas secara profesional yang didukung dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar.
- 3) Administrator pelayanan mampu untuk mengatur sumber daya pelayanan, sarana dan prasarana secara baik, benar, dan profesional.

Perbedaan pelayanan yang berkualitas atau mutu pelayanan sering kali disebabkan oleh adanya perbedaan asumsi manajemen

tentang pelayanan yang disiapkan dan yang menjadi harapan penerima pelayanan. Oleh karena itu seharusnya penyelenggara pelayanan menetapkan standar dasar pelayanan kesehatan. Standar dasar pelayanan kesehatan adalah berbagai macam kebutuhan dan tuntutan pemakai pelayanan kesehatan yang dituangkan pada proses pelayanan.

4. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum politik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan Kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional maka BPJS merupakan sebuah Lembaga hukum nirlaba untuk perlindungan sosial dalam menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak sekaligus dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS terdiri dari dua bentuk yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana

Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan Peserta.

a. Tugas BPJS

Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. BPJS Memiliki Tugas berikut :

- 1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- 6) Membayarkan manfaat dan/atau pembiayaan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

b. Wewenang BPJS

Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. BPJS Memiliki wewenang berikut :

- 1) Menangih pembayaran iuran
- 2) menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas,

solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.

- 3) melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
- 4) membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah.
- 5) membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas Kesehatan
- 6) mengenakan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
- 7) melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar Iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial

5. Puskesmas

Puskesmas merupakan singkatan dari pusat Kesehatan masyarakat yang tertuang dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, puskesmas adalah sebuah fasilitas pelayanan dibidang kesehatan yang diselenggarakan sebagai bentuk dari upaya

kesehatan yang berbasis masyarakat (UKM/upaya kesehatan masyarakat) maupun berbasis perseorangan (UKP/upaya kesehatan perseorangan) pada tingkat pertama dan dalam penyelenggaraannya mengutamakan prinsip dalam tujuan promotif dan preventif.

Kegiatan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan Masyarakat mencakup seluruh kegiatan yang tujuannya adalah untuk memelihara, meningkatkan status kesehatan dan mencegah serta menanggulangi atau menindak lanjuti adanya permasalahan dibidang kesehatan, berdasarkan sasaran keluarga, kelompok maupun Masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan tingkat pertama di puskesmas adalah sebagai bentuk menjalankan tugas puskesmas yaitu untuk melaksanakan program maupun kebijakan kesehatan sebagai Langkah mencapai tujuan pembangunan dibidang kesehatan di wilayah kerjanya dengan mengintegrasikan program-program kesehatan dan pelaksanaannya menggunakan pendekatan keluarga.

a. Fungsi Puskesmas

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019, Puskesmas memiliki beberapa fungsi, yaitu :

- 1) Penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) Tingkat pertama Puskesmas berperan dalam melaksanakan Upaya Kesehatan yang bersifat komunal atau kelompok, seperti promosi Kesehatan, pencegahan penyakit menular, perbaikan gizi Masyarakat, dan Kesehatan lingkungan.

- 2) Penyelenggaraan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) Tingkat pertama Puskesmas memberikan pelayanan Kesehatan bersifat individual, seperti pemeriksaan umum, pengobatan penyakit tidak menular, pelayanan Kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan keluarga berencana.
- b. Prinsip – Prinsip Puskesmas
- 1) Berdasarkan prinsip paradigma sehat, Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan berpartisipasi dalam upaya mencegah dan mengurangi risiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat melalui Gerakan Masyarakat Hidup Sehat.
 - 2) Berdasarkan prinsip pertanggungjawaban wilayah, Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
 - 3) Berdasarkan prinsip kemandirian Masyarakat, Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
 - 4) Berdasarkan prinsip ketersediaan akses pelayanan Kesehatan, Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan.

- 5) Berdasarkan prinsip teknologi tepat guna, Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan, dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.
- 6) Berdasarkan prinsip keterpaduan dan kesinambungan, Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan manajemen Puskesmas

c. Visi dan Misi Puskesmas

Visi

Menjadi puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang prima dan berorientasi pada keselamatan pelanggan

Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang bermutu bagi Masyarakat
- 2) Menjamin keselamatan dan meningkatkan profesionalisme petugas
- 3) Mengembangkan kerja sama dengan unsur-unsur terkait di bidang Kesehatan

d. Kegiatan Pokok Puskesmas

Kegiatan-kegiatan pokok Puskesmas yang diselenggarakan oleh Puskesmas sejak berdirinya semakin berkembang, mulai dari 7 usaha pokok kesehatan, 12 usaha pokok kesehatan, 13 usaha pokok kesehatan, dan sekarang meningkat menjadi 20 usaha pokok

kesehatan yang dapat dilaksanakan oleh Puskesmas sesuai dengan kemampuan yang ada dari tiap-tiap Puskesmas baik dari segi tenaga, fasilitas, dan biaya atau anggaran yang tersedia. Berdasarkan buku pedoman kerja Puskesmas yang terbaru ada 20 usaha pokok Kesehatan yang dapat dilakukan oleh Puskesmas, itu pun sangat tergantung kepada faktor tenaga, sarana, dan prasarana serta biaya yang tersedia berikut kemampuan manajemen dari tiap-tiap Puskesmas.

Berikut adalah bagian dari kegiatan pokok Puskesmas :

- 1) Upaya Kesehatan ibu dan anak
 - a. Pemeliharaan Kesehatan ibu hamil, melahirkan dan menyusui serta bayi anak balita dan anak prasekolah
 - b. Memberikan nasehat tentang makanan guna mencegah gizi buruk
 - c. Pemberian nasehat tentang perkembangan anak dan cara simulasinya
 - d. Imunisasi tetanus toksoid dua kali pada ibu hamil dan BCG, DPT 3 kali, polio 3 kali dan campak 1 kali pada bayi
 - e. Penyuluhan kesehatan dalam mencapai program KIA Pelayanan keluarga berencana
 - f. Pengobatan bagi ibu, bayi anak balita dan anak prasekolah untuk macam-macam penyakit ringan

g. Kunjungan rumah untuk mencari ibu dan anak yang memerlukan pemeliharaan, memberikan penerangan, dan Pendidikan tentang Kesehatan

h. Pengawasan dan bimbingan kepada taman kanak-kanak

2) Upaya keluarga berencana

a. Mengadakan kursus keluarga berencana untuk para ibu dan calon ibu yang mengunjungi KIA

b. Mengadakan kursus keluarga berencana kepada dukun yang kemudian akan bekerja sebagai penggerak calon peserta keluarga berencana

c. Mengadakan pembicaraan-pembicaraan tentang keluarga berencana kapan saja ada kesempatan

d. Memasang IUD, cara-cara penggunaan pil, kondom, dan cara-cara lain dengan memberi sarananya.

e. Melanjutkan mengamati mereka yang menggunakan sarana pencegahan kehamilan.

3) Upaya Peningkatan Gizi

a. Mengenali penderita-penderita kekurangan gizi dan mengobati mereka

b. Mempelajari Keadaan gizi Masyarakat dan mengembangkan program perbaikan gizi

c. Memberikan pendidikan gizi kepada Masyarakat terutama dalam rangka program KIA

4) Upaya Kesehatan Lingkungan

- a. Penyehatan air bersih
- b. Penyehatan pembuangan kotoran
- c. Penyehatan lingkungan perumahan
- d. Penyehatan limbah
- e. Pengawasan sanitasi tempat umum
- f. Penyehatan makanan dan minuman
- g. Pelaksanaan peraturan perundang-undangan

5) Upaya Pencegahan dan Pemeberatasan Penyakit Menular

- a. Mengumpulkan dan menganalisa data penyakit
- b. Melaporkan kasus penyakit menular
- c. Menyelidiki di lapangan untuk melihat benar atau tidaknya laporan yang masuk, untuk menemukan kasus-kasus baru dan untuk mengetahui sumber penularan
- d. Tindakan permulaan untuk menahan penularan penyakit
- e. Menyembuhkan penderita, hingga ia tidak lagi menjadi sumber infeksi
- f. Pemberian imunisasi
- g. Pemberantasan vektor
- h. Pendidikan kesehatan kepada Masyarakat.

6) Upaya Pengobatan

- a. Melaksanakan diagnose sedini
- b. Melakukan Tindakan pengobatan

c. Melakukan Upaya rujukan jika dipandang perlu

7) Upaya Penyuluhan

a. Penyuluhan kesehatan masyarakat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari tiap-tiap program Puskesmas. Kegiatan penyuluhan kesehatan dilakukan pada setiap kesempatan oleh petugas, apakah di klinik, rumah dan kelompok-kelompok masyarakat.

b. Di tingkat Puskesmas tidak ada penyuluhan tersendiri, tetapi di tingkat kabupaten diadakan tenaga-tenaga koordinator penyuluhan kesehatan. Koordinator membantu para petugas Puskesmas dalam mengembangkan teknik dan materi penyuluhan di Puskesmas.

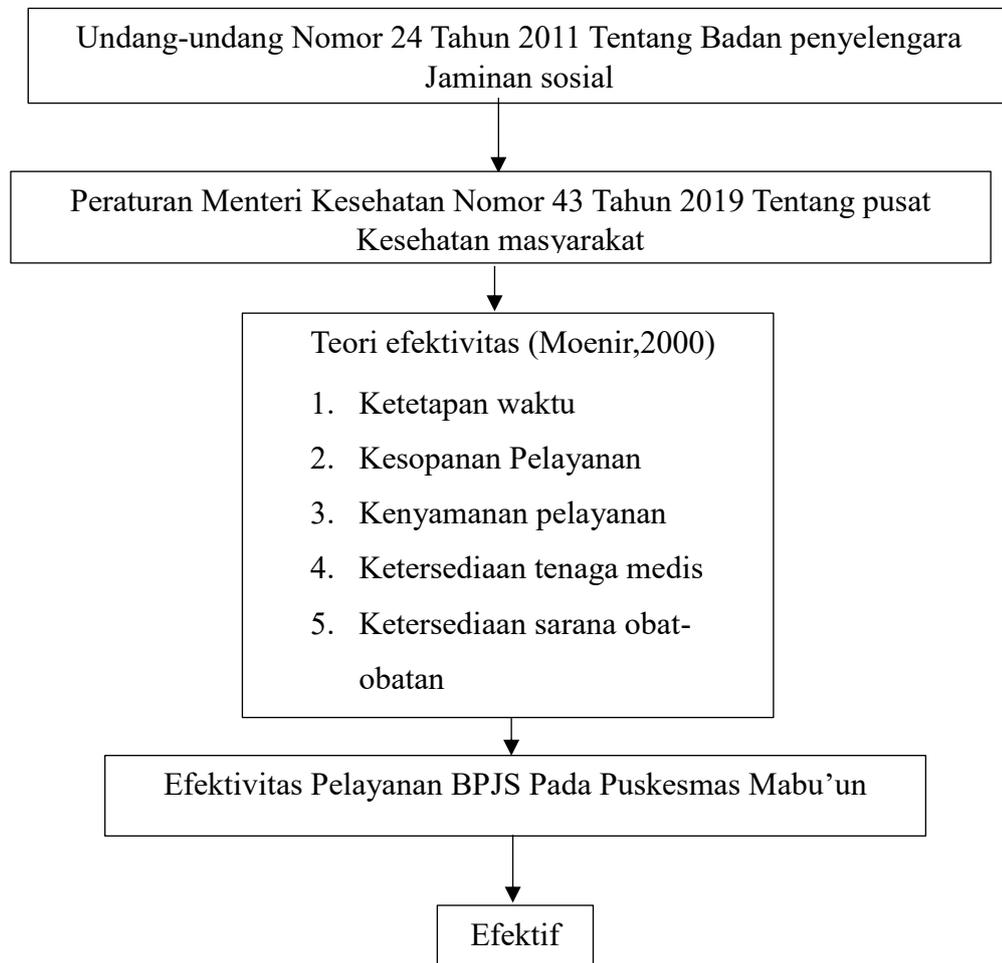
8) Upaya Kesehatan Sekolah

a. Membina sarana keteladanan di sekolah, berupa sarana keteladanan gizi berupa kantin dan sarana keteladanan kebersihan lingkungan

b. Membina kebersihan perseorangan peserta didik

C. KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti 2025