

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusi

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Di suatu wilayah kerja Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang digunakan manusia untuk memproduksi dalam usaha mencapai hasil yang maksimal. bukan itu saja manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun alat-alat yang digunakan perusahaan begitu canggihnya karena alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan karena pegawai mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi dan pegawai tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin atau gedung. Miner (2000:11) adalah sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan, dan menilai-nilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode - metode, dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi. oleh karena itu sumber daya manusia merupakan tenaga kerja, personalia ataupun kepegawaian yang dapat mengembangkan, memotivasi dan memelihara kinerja yang tinggi di dalam organisasi. manusia merupakan kekayaan didalam suatu organisasi karena berjalan baik buruknya suatu organisasi tergantung cara manusia mengelolanya. manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen organisasai yang fungsi-fungsinya untuk membantu

terwujudnya tujuan perusahaan jelasnya manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan,kepuasaan pegawai, dan masyarakat.

2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja,delegasi wewenang integrasi, dan kordinasi dalam bagian organisasi (*Organization chart*) yang merupakan alat untuk tujuan.

3. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan,dan masyarakat.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

6. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan yang diberika haru

ssesuai dengan kebutuhan perusahaan.

7. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang tau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian (*Integrasian*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasamayang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik,mental, dan loyalitas karyawan agar rmereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun

10. Kedisiplinan (*Discipline*)

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

11. Pemberhentian (*Separation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan yang pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan atau keinginan perusahaan .

2.2. PUSKESMAS

2.2.1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan (Ilham Akhsanu Ridlo,2008). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan.

2.2.2. Visi Dan Misi Puskesmas

Visi dan Misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya Kecamatan Sehat menuju terwujudnya Indonesia Sehat. Adapun indikator Kecamatan dapat disebut sehat, sebagai berikut:

- a. Lingkungan sehat
- b. Perilaku sehat
- c. Cakupan pelayanan kesehatan bermutu
- d. Derajat kesehatan penduduk kecamatan

Adapun misi puskesmas yaitu:

- a. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya.
- b. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya.
- c. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

- d. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

2.2.3. Peran Puskesmas

Puskesmas adalah sebagai ujung tombak dalam mewujudkan kesehatan nasional secara komprehensif, tidak sebatas aspek kuratif dan rehabilitatif saja seperti di rumah sakit.

2.2.4. Fungsi Puskesmas

Fungsi puskesmas sesuai dengan UU Pasal 32 yang diselenggarakan oleh Pasal 31, yaitu:

- a. Penggerak pembangunan berwawasan kesehatan ditingkat kecamatan
- b. Pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan masyarakat kesehatan tingkat pertama
- c. Penyuluhan Pelayanan dan pembinaan kesehatan masyarakat
- d. Pembina teknis untuk pelayanan kesehatan swasta dan kader pembangunan kesehatan
- e. Pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat dan
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas

Proses dalam melaksanakan fungsinya, dilaksanakan dengan cara :

- a. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
- b. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien.

- c. Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
- d. Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
- e. Bekerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program.

2.2.5. Program Pokok Puskesmas

Kegiatan pokok Puskesmas dilaksanakan sesuai kemampuan tenaga maupun fasilitasnya, karenanya kegiatan pokok di setiap Puskesmas dapat berbeda-beda. Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang akan saya teliti mengenai penyakit ISPA (infeksi saluran pernapasan) merupakan proses inflamasi yang terjadi pada setiap bagian saluran pernapasan atas maupun bawah, yang meliputi infiltrasi peradangan dan edema mukosa, kongestif vaskuler, bertambahnya sekresi mukus serta perubahan struktur fungsi *siliare* (muttaqin, 2008) yang dimana sering melanda masyarakat-masyarakat khususnya di Indonesia, oleh sebab itu formulasi apa yang diproyeksikan oleh puskesmas-puskesmas yang di Indonesia terlebih-lebih pelayanan kesehatan di Indonesia yang carut marut, kemudian langkah-langkah apakah yang dilakukan kementerian kesehatan untuk meminimalisir pelayanan kesehatan yang carut-marut sehingga tidak ada korban-korban yang berjatuh akibat pelayanan kesehatan yang buruk sementara masyarakat sendiri dipaksakan sendiri untuk membayar pajak sesuai dengan waktunya. Terlepas dari stigma negatif yang melanda pelayanan

kesehatan di Indonesia, harapan masyarakat sendiri untuk pelayanan kesehatan harus ekstra prima dan berpihak kepada masyarakat kecil.

2.3. Kinerja Pegawai

2.3.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau pegawai sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah sehingga organisasi berakibat adanya kinerja merosot. Berkaitan dengan masalah pelayanan kesehatan, maka kinerja pegawai pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang akan sangat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya seperti yang diungkapkan oleh Fred Luthans dalam Moenir (1995 :16) dalam hal ini hendaknya pegawai meningkatkan terus kinerjanya yang merupakan modal bagi keberhasilan pelayanan.

Dalam Veizal Rival (2004: 309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku kerja nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Dalam hal ini kinerja yang harus mengacu pada tugas-tugas yang harus diselesaikan pegawai. kinerja yang berkaitan dengan tugas-tugas pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien untuk mendapatkan kepuasan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien mendapatkan kepuasan dan membantu kesejahteraan masyarakat.

2.3.2. Indikator Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja sangatlah penting dalam sebuah organisasi publik karena penilaian kinerja dapat membantu mengungkap sebab akibat dari hubungan antara kebijakan yang diambil dengan hasil yang didapat. Roland F. Spekle dan Frank H.M. Verbeeten mengungkapkan bahwa pengukuran kinerja dapat membantu membuka ke arah hubungan diantara aneka pilihan kebijaksanaan dan pencapaian sasaran, dan informasi yang digunakan untuk memahami keefektifitas diferensial program alternatif pilihan. Penilaian kinerja adalah sebagai suatu jalan bersifat menyelidiki menggunakan sistem pengukuran pekerjaan. Ratminto dan Atik (2007:179) mengemukakan bahwa untuk menilai atau mengukur kinerja organisasi dapat digunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil. Ukuran yang berorientasi pada hasil adalah :

1. Efektivitas
2. Produktivitas
3. Efisiensi
4. Kepuasan
5. Keadilan

Sedangkan ukuran yang berorientasi pada proses, antara lain:

1. Responsivitas adalah kemampuan provider dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

2. **Responsibilitas** adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan hukum atau prosedur yang telah ditetapkan.
3. **Akuntabilitas** adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan ukuran eksternal yang ada didalam masyarakat.
4. **Keadaftasian** adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungan .
5. **Kelangsungan hidup** berarti seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
6. **Keterbukaan atau tranpransi** merupakan ukuran tentang prosedur atau tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
7. **Empati** adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan atau provider terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang dimasyarakat.

Dari paparan indikator kinerja tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan orientasi pada proses dan berdasarkan orientasi pada hasil, seperti yang diungkapkan Ratminto dan atik (2007:179), maka dalam penelitian ini menggunakan orientasi pada proses, yaitu:

1. **Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui kemampuan Puskesmas Medan Denai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien bukan saja dilihat dari pelayanannya saja akan tetapi ditinjau dari kepuasan pasien yang telah mengunjunginya, seperti kecepatan pegawai dalam menangani pasien dan pemberian obat yang berkualitas.

2. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menunjukkan kesesuaian antara pelayanan dengan kepuasan pasien, indikator ini dipilih dengan alasan untuk dapat lebih mengetahui kesesuaian antara prosedur pelayanan yang ada dengan pelayanan yang diberikan puskesmas Medan denai untuk memberikan pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta dapat dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Oleh karena itu, apakah telah terdapat kesesuaian antara upaya atau kinerja pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas kepada masyarakat atau pasien sehingga pasien mendapatkan kepuasan.

4. Transpransi

Transparansi adalah ukuran keterbukaan dalam hal informasi baik diminta maupun tidak dengan tujuan agar mudah diketahui dan dipahami oleh

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan pasal 1 UU no. 14 tahun 2008 adalah: keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi dan komunikasi secara elektronik dan non-elektronik. transparansi dipilih menjadi salah satu indikator, dikarenakan dengan transparansi dapat dilihat keterbukaan biaya dan informasi yang telah dilakukan oleh pegawai puskesmas Kecamatan Medan denai dalam memberikan pelayanan kepuasan pasien.

2.3.3. Penilaian Kinerja

Kinerja adalah suatu capaian atau hasil kerja dalam melaksanakan suatu kegiatan/program untuk mewujudkan tujuan, misi, visi organisasi sesuai target dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Maka perlu adanya suatu penilaian atas kinerja yang telah dilakukan. Menurut Mahmuda (2005:6) tujuan diadakannya suatu penilaian terhadap kinerja, yaitu :

1. Mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja berikutnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan
5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik

2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam Mahmudi (2005:21) menyebutkan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensial yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain :

1. Faktor personal/individual meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan meliputi: kualitas dalam memberikan pelayanan dorongan semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer atau *team leader*.
3. Faktor tim meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasi) meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi.

Mathis & Jackson ahli Jimmy dan Bayu dalam Bahrul Kirom (2009:52), menyebutkan bahwa kinerja mempunyai beberapa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat keberhasilannya. Bagaimana kinerja seseorang tergantung pada faktor kemampuannya untuk mengerjakan pekerjaannya, tingkat usaha, dan dukungan yang diberikan pada orang tersebut. Kemampuan dimaksudkan untuk pengukuran tingkat stabilitas seseorang yang dapat dilihat dari intelegensi,

responsibilitas, sasaran (target) dan hasil. Sedangkan usaha dilihat dari keuletan, kerja keras, kualitas kerja kemampuan dalam memberikan pelayanan.

2.4. Pelayanan Kesehatan

2.4.1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian service dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a company*” (2000). Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang ditunjukkan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan/masyarakat yang optimal/setinggi-tingginya (Pusdokkes Polri, 2010).

Pelayanan kesehatan masyarakat pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang preventif mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Seba itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif). Sehingga, bentuk pelayanan kesehatan bukan hanya puskesmas tetapi juga bentuk-bentuk kegiatan lain, baik yang langsung kepada peningkatan kesehatan dan pencegahan

penyakit,maupun yang secara tidak langsung berpengaruh kepada peningkatan kesehatan.

Sejalan dengan hal diatas ,Boediono (2010) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan bermutu yang dapat meningkatkan keprimaan yaitu:

1. Meningkatkan mutu dan 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 lebih berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreaktivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Syahril (2011) mengemukakan bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat mengandung 3 unsur:

1. Terdapatnya pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat, pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi.Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa.
2. Pelayan yang diberikan harus tepat waktu,pelayanan yang diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani, lagi pula jika mereka

mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan, hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan luar jam dinas. Dengan demikian pegawai dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

2.4.2. Azas Penyelenggaraan Pelayanan

Penyelenggara pelayanan adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi milik pemerintah yang dimana secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Dan adapun asas pelayanan adalah :

1. Transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan 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 penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berikut prinsip-prinsip pelayanan :

1. Kesederhanaan tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan persyaratan teknis dan administrative
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian persoalan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses, mudah dijangkau oleh masyarakat
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

2.4.3. Jenis-jenis Pelayanan Kesehatan

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama (*primary health care*)

Pelayanan yang lebih mengutamakan pelayanan yang bersifat dasar dan dilakukan bersama masyarakat dan dimotori oleh :

- a. Dokter umum (Tenaga Medis)
- b. Perawat Mantri (Tenaga Paramedis)

Pelayanan kesehatan primer (*primary health care*), atau pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan kesehatan yang paling depan, yang pertama kali diperlukan masyarakat pada saat mereka mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan. *Primary health care* pada umumnya ditunjukkan kepada masyarakat yang sebagian besarnya bermukim di pedesaan, serta masyarakat yang berpenghasilan rendah di perkotaan. Pelayanan kesehatan bersifat berobat jalan

2. Pelayanan Kesehatan Tingkat Kedua (*Secondary health care*)

Pelayanan yang bersifat spesialis dan bahkan kala pelayanan subspecialis, tetapi masih terbatas. Pelayanan kesehatan sekunder dan tersier (*secondary and tertiary*), adalah rumah sakit, tempat masyarakat memerlukan perawatan lebih lanjut (rujukan). Di Indonesia terdapat berbagai tingkat rumah sakit, mulai dari rumah sakit tipe D sampai dengan rumah sakit kelas A.

Pelayanan kesehatan dilakukan oleh:

- a. Dokter Spesialis
- b. Dokter Subspesialis terbatas

3. Pelayanan Kesehatan Tingkat Ketiga (*Tertiary health care*)

Pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan pelayanan subspecialis serta subspecialis luas. Pelayanan kesehatan dilakukan oleh:

- a. Dokter Spesialis
- b. Dokter Subspesialis Luas

Pelayanan kesehatan sifatnya dapat merupakan pelayanan jalan atau pelayanan rawat inap (rehabilitasi). Pelayanan kesehatan masyarakat pada

prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat.

Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif). Sehingga bentuk pelayanan kesehatan bukan hanya puskesmas saja,tetapi juga bentuk-bentuk kegiatan lain, baik yang langsung kepada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit,maupun yang secara tidak langsung berpengaruh kepada peningkatan kesehatan.

2.4.4. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2012) suatu pelayanan harus mempunyai persyaratan pokok, hal ini dimaksudkan persyaratan pokok itu dapat memberi pengaruh kepada pasien dalam menentukan keputusannya terhadap penggunaan ulang pelayann kesehatan.

1. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (acceptable) serta bersifat berkesinambunga (sustainablen).artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat dibutuhkan.

2. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan yang baik adalah yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak

bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan keyakinan, adat istiadat, kebudayaan masyarakat serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu keadaan pelayanan kesehatan yang baik.

3. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga adalah mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Bila fasilitas ini mudah dijangkau dengan menggunakan alat transportasi yang tersedia maka fasilitas ini akan dipergunakan. Tingkat penggunaan dimasa lalu dan kecenderungan merupakan indikator terbaik untuk perubahan jangka panjang dan pendek dari permintaan pada masa yang akan datang.

4. Terjangkau

Syarat pokok keempat pelayanan yang baik adalah terjangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya untuk dapat mewujudkan harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang mahal yang hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat saja, bukan pelayanan kesehatan yang baik

5. Bermutu

Syarat pokok kelima pelayanan Yang baik adalah bermutu (*Quality*) yaitu yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yan disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa

pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

