

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Inovasi**

##### **1.1.1 Pengertian Inovasi**

Menurut UU No. 19 Tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan ataupun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya<sup>1</sup>.

Sementara Evert M. Rogers mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk di adopsi<sup>2</sup>. Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. orang atau wirausahawan yang slalu berinovasi, maka ia sapat dikatakan sebagai seorang wirausaha yang inovatif.

Inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses atau jasa<sup>3</sup>. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovatif juga

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 19 Tahun 2002

<sup>2</sup> Menurut Evert M. Rogers dalam jurnal Anggraeny, Cindy. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume. 1, Nomor. 1, 2013. Hal. 88

<sup>3</sup> Ibid. Hal. 88

merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya.

Maka keuntungan dan kesuksesan akan ia dapat. inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan padalingkungan sekitarnya. inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. Seorang wirausahawan akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan orang.

Schumpeter mendefinisikan “inovasi” sebagai kombinasi baru dari factor-faktor produksi yang dibuat oleh pengusaha dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang penting (*critical driving force*) dalam pertumbuhan ekonomi.<sup>4</sup> Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

---

<sup>4</sup>Menurut Schumpeter dalam jurnal Wawan Dhewanto. 2014. Manajemen Inovasi peluang Sukses Menghadapi Perubahan. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET. Hal. 3

### **1.1.2 Tujuan Inovasi**

Inovasi dilakukan dengan tujuan menurunkan tingkat biaya, meningkatkan efisiensi, menyampaikan kualitas yang baik pada harga yang sesuai, kemungkinan memperoleh profit dan pertumbuhan karena inovasi merupakan upaya mempertahankan keberadaan organisasi dalam lingkungan.

### **1.1.3 Ciri-Ciri Inovasi**

Inovasi memiliki empat inovasi, yaitu sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Memiliki kekhasan atau khusus: artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b. Memiliki ciri atau unsur kebaruan: dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
- c. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana: dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kurang-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
- d. Inovasi yang di gulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

---

<sup>5</sup> Rika Devi Kurmiasari, Skripsi: “*Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing*”(Yogyakarta:UNY,2018), Hal. 33

#### **1.1.4 Macam-Macam Inovasi**

Menurut Abernathy, Clark dan Tidd, macam inovasi, yaitu:<sup>6</sup>

##### *1. Market Niche Innovation*

Inovasi tersebut memiliki untuk membuka peluang pasar yang baru melalui teknologi yang berdampak pada sistem produksi dan teknis, serta menjaga dan memperkuat desain yang ditetapkan.

##### *2. Regular Innovation*

Inovasi tersebut melibatkan perubahan berdasarkan pada kemampuan teknis dan produksi yang diberlakukan pada pasar dan pelanggan yang ada. Dampak dari perubahan ini untuk menjaga keterampilan dan sumber daya yang ada.

##### *3. Revolutionary Innovation*

Inovasi tersebut mengganggu dan membuat pendirian teknis dan kemampuan produksi menjadi using.

#### **1.1.5 Proses Inovasi**

De Jong & Den Hartog Menyatakan bahwa proses inovasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan (implementasi) inovasi.

Proses inovasi terdiri atas :

- a. Mengeluarkan ide yaitu meliputi pembentukan rancangan teknis dan desain.
- b. Resolusi masalah yaitu meliputi mengambil keputusan dan memecah ide kedalam komponen yang lebih kecil,menentukan prioritas untuk tiap

---

<sup>6</sup> Yohanes, Crisdianto Hendi dan Ratih Indriyani. *Peranan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Batik Tanjung Bumi Ibu Haji Masudi*. Jurnal Agora. Vol. 1, No. 1. 2013. Hal. 4

komponen atau elemen, membagi alternatif masalah dan menilai desain alternatif menggunakan kriteria yang telah dipaparkan dalam tahap pertama fase yang menciptakan penemuan dalam proses inovasi adalah adopsi dan implementasi.

### **2.1.6 Dimensi Inovasi**

Sebuah inovasi sering diartikan sebagai penemuan baru, dan “kebaharuan” dalam inovasi sangat ditekan kan untuk inovasi sektor swasta. Sedangkan inovasi sektor publik lebih di tekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari sebuah inovasi, yakni pemerintah mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, efisien, dan lebih berkualitas, dan juga terjangkau oleh masyarakat. Halvonsen menjelaskan demensi inovasi sektor publik, yaitu :<sup>7</sup>

#### 1). Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual memperkenalkan misi baru, tujuan, pandangan, strategi, dan rational baru.

#### 2). Inovasi Delivery

Inovasi *delivery* adalah cara baru atau cara yang diubah untuk menyelesaikan masalah, memberikan sebuah layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan memberikan layanan khusus.

#### 3). Inovasi Interaksi Sistem

Inovasi interaksi sistem merupakan cara baru dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu organisasi ataupun pelanggan.

---

<sup>7</sup> Menurut Halvonsen dalam jurnal Sheila M. Bird 2004, *Pemantauan Kinerja di Pelayanan Publik*. Hal. 381-383

## **1.2 Pelayanan**

### **1.2.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Soetanto, pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain.<sup>8</sup> Yang di maksud “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Oleh karena itu, pelayanan dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

### **1.2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik secara ringkas bisa di artikan sebagai layanan yang di berikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)<sup>9</sup>. Sedangkan menurut Mahmudi , pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Wahit Iqbal Mubarak, *Pengantar Keperawatan Komunitas* hal. 89

<sup>9</sup> Putra, Fadhilla.2012.*New Public Governance*. Malang:UB Pres.

<sup>10</sup> Mahmudi.2010.*Manajemen Kinerja sektor Publik, Edisi. Kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*. Yogyakarta. Hal 22

Pelayanan Publik yang menjadi fokus studi ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat dapat dilihat sehari-hari. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri. Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai *"the delivery of a service by a government agency using its own employees"*<sup>11</sup>.

Karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu Public yang berarti masyarakat, umum, negara. Kata Publik sebenarnya sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa yang dimaksud Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

---

<sup>11</sup> Savas, E.S. 1987. *"Privatization: The Key to Better Government"*. New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada intinya, pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan sebagai masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan (barang, jasa, dan administratif) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat atau penerima layanan<sup>12</sup>.

### **1.2.3 Asas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menjelaskan bahwa penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan, diantaranya yaitu<sup>13</sup>:

a. **Transparansi**

dimana pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

---

<sup>12</sup> Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik :Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Hal 21

<sup>13</sup> Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246

b. Akuntabilitas

dimana pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

dimana pemberian pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

yaitu dengan mendorong peran serta pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pelanggan.

e. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak)

yaitu pemberian pelayanan tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

dimana pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

#### **1.2.4 Prinsip pelayanan publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa selain beberapa asas pelayanan yang harus dipenuhi, penyedia pelayanan dalam

memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, antara lain:<sup>14</sup>

a. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan pelanggan, jangan ditakut-takuti”

b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan; unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan. Kejelasan ini penting bagi pelanggan untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan pelanggan.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

---

<sup>14</sup> *Ibid.* 2009. Hal 65

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada pelanggan dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh pelanggan, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

### **1.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi<sup>15</sup> :

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>15</sup> *Ibid.* 2009. Hal 69

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **1.2.6 Tujuan dan kualitas pelayanan publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Pendapat tersebut dapat diartikan, bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pengguna dan tingkat persepsi mereka. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna atau pemakai dengan standar kualitas yang beragam antara satu orang dengan orang lain dan dari situasi ke situasi yang lain.

## **1.3 Pelayanan Prima**

### **1.3.1 Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud

dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>16</sup> *Excellent service* atau disebut juga pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas, pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

### 2.3.2 Usur-Unsur Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Barata (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:<sup>17</sup>

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu. Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima yang di maksud kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan publik relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat di sesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

---

<sup>16</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013, hlm, 17

<sup>17</sup> Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan ketiga, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006, hlm. 15

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

e. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung Jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## **1.4 Pelayanan Kesehatan**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Menurut undang-undang kesehatan No. 23 Tahun 1992 Pasal 1, pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.<sup>18</sup> Pelayanan Kesehatan adalah pemeliharaan atau peningkatan status kesehatan melalui usaha-usaha pencegahan, diagnosis, terapi, pemulihan atau penyembuhan penyakit, cedera serta gangguan fisik dan mental lainnya. Pelayanan Kesehatan adalah setia upaya yang

---

<sup>18</sup> Rita Yulifah dan Surachmindari, Konsep Kebidanan, Hal. 10

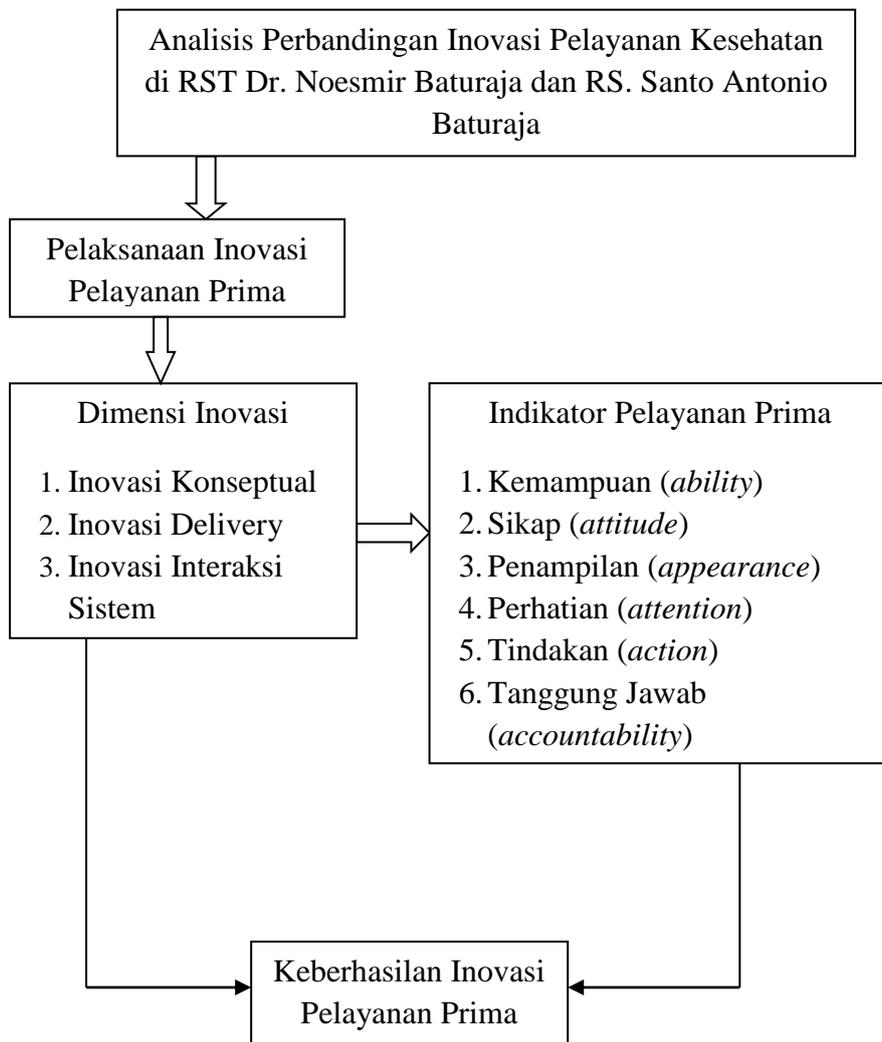
diselenggarakan sendiri atau secara bersama sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.

Tujuan pelayanan kesehatan secara umum “meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Tujuan pelayanan kesehatan yaitu:

1. Promotif ;pemelihara dan meningkatkan kesehatan hal-hal ini sangat diperlukan misalnya dalam peningkatan gizi.
2. Preventif:suatu pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap sebuah penyakit.
3. Preventif primer: ini terdiri dari program pendidikan, seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik.
4. Preventif sekunder: pengobatan penyakit tahap dini.
5. Preventif tersier: diagnosa penyakit, pembuatan diagnosa dan pengobatan.
6. Kuratif: penyembuhan penyakit.
7. Rehabilitasi: pemulihan dan juga proses pengobatan

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.



Bagan 2.1 Kerangka Pikir