

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Peran

2.1.1 Pengertian Peran

Peran berarti laku, bertindak. Peran ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.⁶ Peran adalah kombinasi posisi dan pengaruh seseorang dalam melaksanakan hak dan kewajiban. Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasar status dan fungsi sosialnya. Peran merupakan aspek dinamis kedudukan status, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori peran berbicara tentang istilah “peran” yang biasa digunakan dalam dunia teater, dimana seorang aktor dalam teater harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Posisi seorang aktor dalam teater dianalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi.⁷ Pengertian peran menurut ilmu sosial, peran adalah perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok untuk melaksanakan hak dan

⁶ Soerjono Soekanto, 2014. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers. hal. 214

⁷ Sarlito Wirawan Sarwono, 2015. *Teori- Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers. hal.215

kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemegang peran sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.⁸

2.1.2 Jenis-Jenis Peran

Setiap peran memiliki tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan oleh pengemban peran. Peranan adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu, peran juga memiliki beberapa jenis, yaitu:⁹

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
3. Konflik peranan (*Role Conflick*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
4. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
5. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.

⁸ Soerjono Soekanto, 2014. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Porsindoparsada. hal. 212

⁹S Fahrizal, <http://repository.radenintan.ac.id/2535/5/BAB%2011%20TESIS.pdf>, diakses pada tanggal 11 November 2024 Pukul 16.24 WIB.

6. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
7. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

2.1.3 Dimensi Peran

Peran (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Artinya apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan maka orang tersebut menjalankan suatu peran.

Beberapa dimensi peran sebagai berikut :¹⁰

1. Peran Sebagai Suatu Kebijakan

Penganut paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijakan yang tepat dan baik dilaksanakan.

2. Peran Sebagai Alat Komunikasi

Peran digunakan sebagai instrumen atau pengambilan keputusan. Persepsi ini didasarkan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintah dirancang untuk melayani, sehingga pandangan dan prefensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan secara refrensif.

3. Peran Sebagai Alat Strategi

Penganut paham ini mengatakan bahwa peran adalah strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat. Pendapat ini didasarkan pada

¹⁰Asri Rahmawati Gunawan, Ike Rachmawati, dan Dine Meigawati, 2019. "Peran Dinas Perhubungan Dalam Tata Kelola Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Sukabumi," *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 2, hal. 102–108

suatu paham keputusan dan kepedulian masyarakat pada tiap tingkatan keputusan di dokumentasikan dengan baik, maka keputusan tersebut memiliki kredibilitas.

4. Peran Sebagai Terapi

Menurut tanggapan ini, peran dilakukan sebagai upaya mengobati permasalahan psikologis masyarakat seperti halnya perasaan ketidakberdayaan, tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat.

5. Peran Sebagai Alat Penyelesaian Sengketa

Peran didayagunakan sebagai cara untuk mengurangi dan menghilangkan konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada.

2.2 Konsep Pemerintah Desa

2.2.1 Pengertian Pemerintah Desa

Desa merupakan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Desa menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional, yang berarti Pemerintah Desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena Pemerintah Desa langsung melayani masyarakat.¹¹ Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa. Pemerintahan Desa adalah tingkatan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat di tingkat lokal.¹² Pemerintahan desa adalah suatu proses pepaduan usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹³

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 (1) dikatakan bahwa pemerintahan desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.¹⁴

1. Unsur pimpinan yaitu kepala desa.
2. Unsur pembantu kepala desa (perangkat desa), yang terdiri atas:
 - a) Sekretariat desa atau unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa.

¹¹Hajar, Siti.2021. *PemerintahDesa Dan KualitasPelayananPublik*. Medan: Umsu Press.

¹²Nasrin,dkk.2023. *HukumPemerintahDesa*.Bandung: widina media utama.hal.4

¹³ Jamaludin, A. N. 2015. *Sosiologi Perkotaan*. Jakarta: Pustaka Setia. hal.67

¹⁴ Nurcholis, H.2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga. hal.54

- b) Unsur pelaksana teknis atau unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain.
- c) Unsur kewilayahan atau pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

Beberapa pengertian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan desa merupakan salah satu tingkatan organisasi yang ada di lingkup desa guna membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan desa merupakan sebuah organisasi tingkat akhir yang dipimpin oleh seorang kepala desa. Melakukan tugasnya tersebut, kepala desa dibantu oleh aparatur desa di bawah kewenangannya.

2.2.2 Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Prinsip penyelenggaraan Pemerintahan Desa diatur dalam Pasal 26 ayat (4) huruf (f) UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pasal tersebut menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan Desa harus akuntabel, transparan, profesional, efektif, efisien, bersih, dan bebas dari kolusi, korupsi, serta nepotisme. Kemudian pada Pasal 26 ayat (4) huruf (p) berbunyi “memberikan informasi kepada masyarakat Desa”. Diatur juga dalam Pasal 27 huruf (d) “memberikan dan/atau menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada masyarakat Desa setiap akhir tahun anggaran”.

1. Akuntabel

Kepala Desa dan perangkat desa bertanggung jawab atas kinerja dan penggunaan dana Desa kepada masyarakat. Mereka harus bisa menjelaskan setiap kegiatan dan pengeluaran secara terbuka

2. Transparan

Informasi tentang perencanaan, pelaksanaan, dan hasil program pemerintahan desa harus mudah diakses oleh masyarakat, termasuk anggaran Desa, program pembangunan, dan pelaporan kegiatan

3. Profesional

Pelaksanaan tugas Pemerintahan Desa harus dilakukan dengan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai. Perangkat Desa harus memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugasnya

4. Efektif dan Efisien

Pemerintahan Desa harus mampu mencapai tujuan pembangunan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Ini berarti penggunaan anggaran dan sumber daya harus efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan

5. Bersih

Pemerintahan Desa harus bebas dari praktik korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan perbuatan yang merugikan masyarakat

6. Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme

Pemerintahan Desa tidak boleh terlibat dalam praktik Kolusi (kerjasama jahat), Korupsi (penyalahgunaan kekuasaan), dan Nepotisme (prioritas

untuk keluarga atau orang yang dekat) dalam pengelolaan sumber daya atau pengambilan keputusan

2.2.3 Peran Aparatur Desa

Perangkat desa atau yang sering juga disebut sebagai aparatur desa adalah pegawai yang membantu pelaksanaan administrasi dalam Pemerintahan Nasional, Pemerintahan Daerah, dan Pemerintahan Desa.¹⁵ Pasal 1 (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa, juga menyatakan bahwa perangkat desa adalah unsur staf yang membantu kepala desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat desa, dan unsur pendukung tugas kepala desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan.

Sebagai pihak yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan, aparatur desa memiliki suatu peran khusus. Sebagai suatu hal yang ada dalam sebuah sistem, perangkat desa terdiri atas Badan Permusyawaratan Desa (BPD), sekertaris desa, pelaksana teknis desa, serta pelaksana kewilayahan. Penjelasan peran setiap aparatur desa tersebut adalah sebagai berikut:

1. BPD

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 4 Tentang Desa menyatakan bahwa BPD adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil

¹⁵Alawiyah, T. 2019. *Status Perangkat Desa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Mataram: Universitas Mataram. hal.7-10

dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis. Fungsi utama BPD adalah membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa, serta melakukan pengawasan kinerja kepala desa.

2. Sekretaris

Sesuai Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, Sekretaris desa dipimpin oleh seorang sekretaris desa dan dibantu oleh staf sekretaris. Sekretaris desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan, yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan, yaitu urusan umum dan perencanaan serta urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh kepala urusan (Kaur).

3. Pelaksana Teknik Desa

Pelaksana teknik desa terdiri atas kepala urusan pemerintah, kepala urusan pembangunan, kepala urusan kesejahteraan rakyat, kepala urusan keuangan, dan kepala urusan umum.

- a) Kepala urusan pemerintah berperan sebagai pengelola administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan urusan kesejahteraan rakyat berperan sebagai perumus kebijakan teknis, penyusunan program keagamaan, serta

melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

- b) Kepala urusan keuangan berperan sebagai pengelola sumber pendapatan desa, pengelola administrasi keuangan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APBD, serta laporan keuangan yang dibutuhkan desa.
- c) Kepala urusan umum berperan sebagai pelaksana administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.

4. Pelaksana Kewilayahan

Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlahnya ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerja karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Pelaksana kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau sebutan lain. Tugas kewilayahan meliputi, penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

2.2.4 Peran Pemerintah Desa Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Desa

Pemerintah desa memiliki kedudukan strategis dalam penyelenggaraan pembangunan di tingkat lokal, termasuk dalam bidang kesehatan masyarakat. Sebagai lembaga pemerintahan yang berada paling dekat dengan warga,

pemerintah desa berperan penting dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang merata, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Dukungan pemerintah desa terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup aspek sosial, budaya, dan edukatif yang menyentuh langsung kehidupan masyarakat sehari-hari. Secara umum, pemerintah desa bertanggung jawab untuk mendorong terciptanya kondisi lingkungan desa yang sehat, menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup bersih dan sehat, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya lokal untuk mendukung kegiatan kesehatan. Pemerintah desa juga menjadi perpanjangan tangan dari kebijakan nasional maupun daerah di bidang kesehatan agar dapat diimplementasikan secara tepat dan efektif di wilayahnya. Dalam pelaksanaannya, peran pemerintah desa tidak bisa dilepaskan dari dukungan kebijakan anggaran, kerja sama lintas sektor, serta partisipasi aktif masyarakat.

Adapun peranan Pemerintah Desa dalam mendukung pelayanan kesehatan di Desa sebagai berikut:

1. Perencanaan dan Pengorganisasian Program Kesehatan
 - a. Melakukan analisis kebutuhan kesehatan masyarakat desa untuk mengetahui masalah kesehatan yang paling mendesak dan prioritas
 - b. Menyusun dokumen perencanaan desa, seperti RPJMDes (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa) dan RKPDes (Rencana Kerja Pemerintah Desa) yang memuat program-program prioritas di bidang kesehatan, seperti pengentasan stunting, penguatan

posyandu, pencegahan penyakit, promosi kesehatan dan peningkatan gizi masyarakat

- c. Mengalokasikan anggaran desa untuk kegiatan kesehatan, termasuk honor kader posyandu, pengadaan alat timbang, imunisasi, kegiatan penyuluhan gizi, serta pelayanan kesehatan dasar lainnya.
- d. Mengkoordinasikan dengan pihak lain untuk bekerjasama dengan puskesmas, rumah sakit, dan organisasi kesehatan lainnya guna memastikan bahwa program kesehatan berjalan efektif dan efisien.

2. Pengelolaan Pelayanan Kesehatan di Desa

Setelah perencanaan dilakukan, pemerintah desa berperan aktif dalam mengelola dan mendukung pelaksanaan kegiatan kesehatan seperti:

- a. Menyediakan atau mendukung pengadaan fasilitas pelayanan kesehatan, seperti membangun poskesdes, memperbaiki gedung posyandu, atau mendukung penyediaan air bersih dan sanitasi
- b. Mendukung kinerja dan kapasitas kader kesehatan desa, melalui pelatihan, pembinaan rutin, serta pemberian insentif yang layak
- c. Mengadakan kegiatan promotif dan preventif, seperti penyuluhan kesehatan dan deteksi dini penyakit menular
- d. Memfasilitasi program pemerintah pusat atau daerah, seperti program imunisasi nasional, pemberantasan DBD dan program kesehatan lainnya.

3. Pengawasan dan Evaluasi Program Kesehatan

Pemerintah desa juga berperan sebagai pengawas pelaksanaan program agar tepat sasaran dengan cara:

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap program kesehatan yang telah direncanakan, baik dari segi keuangan, pelaksanaan, maupun dampaknya terhadap masyarakat
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam evaluasi melalui musyawarah desa atau forum diskusi warga untuk menilai efektivitas kegiatan posyandu dan program kesehatan lainnya
- c. Mengawasi penyaluran bantuan atau insentif untuk tenaga kesehatan (kader posyandu) atau penerima manfaat agar tidak terjadi penyimpangan.

4. Menjamin Akses dan Keadilan Pelayanan Kesehatan

- a. Memastikan bahwa fasilitas kesehatan di desa mudah dijangkau oleh semua warga, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas
- b. Mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi oleh warga desa dalam mengakses layanan kesehatan, seperti kurangnya informasi tentang layanan kesehatan yang tersedia.
- c. Memastikan bahwa layanan kesehatan di desa memiliki kualitas yang sama dengan layanan kesehatan di daerah lain, dengan

menyediakan fasilitas yang memadai, tenaga kesehatan (kader posyandu) yang terlatih, dan peralatan medis yang cukup.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan untuk semua bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa umum yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dijalankan oleh pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.¹⁶

2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik adalah seperangkat nilai dan panduan yang mengatur bagaimana layanan publik harus diselenggarakan dan dijalankan.

¹⁶Marlin Mamangkey, Daud Liando, Marthen Kimbal., 2019 Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. Vol 3 No 3, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. hal. 3.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik disediakan secara efisien, efektif, dan adil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.¹⁷

Berikut adalah beberapa prinsip pelayanan publik yang umum:

1. Keterbukaan (Transparansi)

Pemerintah harus transparan dalam menyediakan informasi tentang layanan publik, termasuk proses, kebijakan, dan pengambilan keputusan

2. Akuntabilitas

Penyelenggara layanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Mereka harus siap dipertanggungjawabkan atas kinerja mereka dan harus dapat menerima umpan balik dari masyarakat.

3. Keterlibatan Masyarakat

Pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Partisipasi masyarakat memungkinkan adanya pengawasan dan pemantauan yang lebih baik terhadap penyelenggaraan layanan.

4. Kesenjangan (*Equality*)

Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, atau faktor lainnya.

5. Kualitas

Layanan publik harus diselenggarakan dengan standar yang tinggi untuk memastikan kepuasan pelanggan dan mencapai hasil yang diinginkan.

¹⁷ Yuliyanti, F., Radjikan R., & Santoso T. 2022. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek Jawa Timur). *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3).

6. Efisiensi

Penyelenggaraan layanan publik harus dilakukan dengan cara yang paling efisien mungkin, memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal.

7. Kesempatan yang adil

Semua orang harus memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa hambatan yang tidak adil.

8. Inovasi

Penyedia layanan publik harus terbuka terhadap inovasi dan perubahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan umum. Implementasi prinsip-prinsip ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih responsif, terbuka, dan bertanggung jawab dalam penyediaan layanan publik.

2.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik juga memiliki beberapa jenis dalam pelayanannya:¹⁸

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan dalam bidang pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

¹⁸Abdul Rozak, dosenppkn.com. *Pengertian layanan publik*. diakses pada 14 Desember 2024.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan penyedia sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan sebuah sistem pengoprasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang bermanfaat bagi penerimanya secara langsung dan memiliki masa guna dalam jangka waktu tertentu.

3. Pelayanan Regulatif

Jenis pelayanan melalui penegakan hukuman sesuai peraturan perundangundangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan jenis ini hasil akhir berupa sebuah peraturan maupun kebijakan bagi masyarakat.

2.3.4 Asas Pelayanan Publik

Beberapa asas dalam proses pelayanan publik yang seharusnya diperhatikan oleh unsur pemberi pelayanan, yaitu:

1. Pembatasan prosedur/sederhana, prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dari unsur pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa serta menjelaskan sistem administrasi yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.
3. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan. Jadwal dan durasi waktu pelayanan harus bersifat pasti dan tepat waktu, sehingga unsur masyarakat memiliki gambaran yang jelas terhadap

prosedur dan mekanisme pelayanan yang akan dilaluinya dan juga tidak terjadinya keresahan terhadap unsur masyarakat yang dilayani.

4. Akurasi pelayanan yang diberikan dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat harus kuat dan terpercaya sehingga dapat bisa di pertanggungjawabkan oleh unsur penyelenggara pelayanan.
5. Adanya rasa aman, pelayanan publik yang memberikan adanya suatu kepastian yang jelas bagi pengguna jasa pelayanan publik.
6. Bertanggungjawab jika muncul keluhan-keluhan yang harus ditangani secara efektif oleh institusi pemerintah, sehingga berbagai bentuk permasalahan yang terjadi akan dapat segera diselesaikan dengan baik oleh unsur institusi pemerintahan selaku penyelenggara pelayanan.
7. Fasilitas pelayanan, dengan adanya fasilitas pelayanan dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat mendukung terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.
8. Kemudahan akses, adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik akan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. *Empaty* dengan *customer*, pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah harus dengan sikap yang bersimpati kepada pengguna jasa pelayanan yaitu unsur masyarakat.

10. Kenyamanan, proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada unsur masyarakat, harus mampu untuk menciptakan dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan

2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan kesehatan adalah usaha untuk membantu, menyiapkan, atau mengurus apa yang diperlukan seseorang dalam hal kesehatan. Ini mencakup berbagai upaya, baik yang diselenggarakan sendiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi. Untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Kesehatan adalah keadaan seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif.

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan/ataupun masyarakat.¹⁹ Upaya kesehatan sendiri merupakan segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan perseorangan (*medical service*)

Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*)

Upaya pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Pelayanan kesehatan puskesmas yang selanjutnya disebut dengan pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem.

¹⁹Levey&Lomba.2014.*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Sidoarjo:Zifatama Publisher. hal. 123

Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif.

Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam Pasal 52 ayat

(2) UU Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan meliputi:

- a. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

2.4.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang ideal harus memenuhi beberapa syarat pokok agar dapat diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Adapun syarat pokok pelayanan kesehatan meliputi:

1. Maksud dari pelayanan kesehatan yang tersedia dan berkesinambungan adalah bahwa layanan kesehatan harus selalu ada dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. Ketersediaan ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi harus berkelanjutan untuk menjamin bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang rutin dan konsisten, terutama dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif
2. Pelayanan kesehatan harus bisa diterima oleh masyarakat secara sosial, budaya, dan etika. Artinya, bentuk dan cara pelayanan tersebut tidak bertentangan dengan nilai-nilai, norma, atau keyakinan masyarakat setempat. Selain itu, pelayanan juga harus diberikan secara manusiawi dan dengan sikap yang wajar, tanpa diskriminasi, serta menghormati hak-hak pasien
3. Pelayanan kesehatan yang mudah dicapai berarti lokasi pelayanan kesehatan berada dalam jangkauan fisik masyarakat. Letaknya tidak terlalu jauh dari tempat tinggal masyarakat, sehingga mereka tidak mengalami hambatan geografis atau jarak yang terlalu jauh untuk mendapatkan layanan kesehatan
4. Syarat ini mengacu pada keterjangkauan dalam aspek ekonomi. Pelayanan kesehatan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berpenghasilan rendah. Biaya pelayanan harus terjangkau atau disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, bahkan idealnya disubsidi oleh pemerintah atau ditanggung oleh program jaminan kesehatan

5. Mutu pelayanan kesehatan mencakup ketersediaan tenaga kesehatan yang profesional, fasilitas yang memadai, peralatan medis yang sesuai standar, serta prosedur pelayanan yang cepat, aman, dan akurat. Pelayanan yang bermutu akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan hasil kesehatan masyarakat

2.4.3 Pihak-Pihak yang Berhubungan dengan Pelayanan Kesehatan

Pihak-pihak yang berhubungan dengan setiap kegiatan pelayanan kesehatan baik itu di rumah sakit, puskesmas, klinik, maupun praktek pribadi, antara lain:

1. Dokter

Dokter adalah orang yang memiliki kewenangan dan izin sebagaimana mestinya untuk melakukan pelayanan kesehatan, khususnya memeriksa dan mengobati penyakit berdasarkan hukum dan pelayanan di bidang kesehatan. Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menjelaskan definisi dokter adalah suatu pekerjaan yang dilaksanakan berdasarkan suatu keilmuan, kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan yang berjenjang, dan kode etik yang bersifat melayani masyarakat. Seorang dokter harus memahami ketentuan hukum yang berlaku dalam pelaksanaan profesinya termasuk didalamnya tentang persamaan hak-hak dan kewajiban dalam menjalankan profesi sebagai dokter.²⁰ Kesadaran dokter terhadap kewajiban hukumnya baik terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain dalam menjalankan profesinya

²⁰ Anny Isfandyarie. 2016. *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi Bagi Dokter Buku I*, Jakarta: Prestasi Pustaka. Hal.3

harus benar-benar dipahami dokter sebagai pengemban hak dan kewajiban.

2. Perawat

Menurut UU Nomor 38 Tahun 2018 tentang Keperawatan. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam negeri maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perawat adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu pelayanan biopsikososio-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik yang sakit maupun sehat yang mencakup seluruh siklus hidup manusia.²¹

3. Bidan

Bidan adalah profesi yang diakui secara nasional maupun internasional oleh sejumlah praktisi diseluruh dunia. Defenisi bidan di Indonesia adalah seorang wanita yang telah mengikuti dan menyelesaikan pendidikan kebidanan yang telah diakui pemerintah dan telah lulus ujian sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan memperoleh kualifikasi untuk registrasi dan memperoleh izin.²² Secara otentik Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan No. HK. 02. 02. /MENKES /149 /2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan menjelaskan, yang dimaksud dengan

²¹ Sri Praptianingsih. 2007. *Kedudukan Hukum Keperawatan dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal 25

²² Atik Purwandi. 2008 *Konsep Kebidanan Sejarah & Profesionalisme*, Kedokteran EGC. Jakarta. Hal.5

bidan adalah seorang perempuan yang lulus dari pendidikan yang telah teregistrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bidan mempunyai tugas penting dalam konsultasi dan pendidikan kesehatan, tidak hanya untuk wanita sebagai pasiennya tetapi termasuk komunitasnya.

4. Apoteker

Menurut ketentuan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, apoteker ialah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka berfikir adalah suatu konsep atau dasar pemikiran yang digunakan peneliti untuk merancang penelitian dan menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Kerangka pikir ini merupakan sintesis dari teori, fakta, observasi dan kajian pustaka yang menjadi landasan dalam menyusun penelitian. Kerangka pikir membantu peneliti untuk memahami masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan merancang alur penelitian secara sistematis.²³

Kerangka pikir dalam penelitian ini disusun untuk menganalisis peran pemerintah Desa Laya dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat. Kerangka pikir ini berlandaskan pada pandangan Ryaas Rasyid yang menyatakan bahwa pemerintah memiliki tiga peran utama dalam pembangunan dan pelayanan publik, yaitu sebagai fasilitator, dinamisator dan regulator. Ketiga peran tersebut saling berkaitan dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima

²³ Sugiyono, 2012, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hal. 27

oleh masyarakat desa. Dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat Desa Laya, peran pemerintah desa tidak hanya dilihat dari ada atau tidaknya program kesehatan, tetapi juga dari bagaimana pemerintah desa menjalankan fungsi-fungsi tersebut secara nyata dan berkelanjutan.

1. Fasilitator

Dalam penelitian ini, peran fasilitator pemerintah Desa Laya dianalisis melalui beberapa aspek yaitu:

- a. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan posyandu, seperti ketersediaan tempat pelayanan posyandu, alat kesehatan dasar (timbangan, alat ukur tinggi badan, obat-obatan, meja, kursi, buku register, dan perlengkapan lainnya), serta kondisi fasilitas yang digunakan.
- b. Dukungan terhadap tenaga dan kader kesehatan, baik dalam bentuk penyediaan jumlah kader, pemberian insentif, maupun kesempatan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kapasitas kader.
- c. Dukungan anggaran desa, khususnya alokasi dana desa yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Dinamisor

Peran dinamisor pemerintah Desa Laya dalam penelitian ini dilihat dari:

- a. Upaya pemerintah Desa Laya dalam mengajak dan memotivasi masyarakat untuk mengikuti kegiatan pelayanan posyandu, pemeriksaan kesehatan rutin, dan kegiatan penyuluhan kesehatan.

- b. Bentuk sosialisasi dan edukasi kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Laya kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kader posyandu.
- c. Tingkat partisipasi masyarakat Desa Laya, yang tercermin dari kehadiran warga dalam kegiatan posyandu serta respon masyarakat terhadap program yang dijalankan.

3. Regulator

Peran regulator pemerintah Desa Laya dianalisis melalui:

- a. Adanya kebijakan atau aturan desa yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat, baik dalam bentuk peraturan desa, keputusan kepala desa, maupun kesepakatan bersama.
- b. Mekanisme pengawasan terhadap kegiatan pelayanan posyandu, pengawasan terhadap kinerja kader posyandu.
- c. Evaluasi program kesehatan, yaitu sejauh mana pemerintah desa melakukan penilaian terhadap keberhasilan dan kendala program pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan.

Bagan 2.1
Kerangka pikir

