

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Alinea ke IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan salah satu tujuan negara Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum. Memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu tujuan negara yang tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945, karena itu dilakukan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik materiil maupun spiritual. Untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah melakukan pembangunan disegala bidang, terutama dalam bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional yang mempunyai tujuan meningkatkan kemauan, kemampuan serta kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.¹

Kehidupan masyarakat yang sejahtera merupakan kondisi yang ideal dan menjadi dambaan setiap warga masyarakat. Oleh sebab itu, wajar apabila berbagai upaya dilakukan untuk mewujudkan kondisi tersebut. Untuk memenuhi kesejahteraan rakyat salah satunya ialah pemenuhan pelayanan kesehatan. Pelayanan merupakan proses masyarakat yang berlangsung seumur hidup, teratur dan berkelanjutan. Kesehatan adalah suatu yang penting bagi manusia agar dapat mempertahankan hidup dan

¹ Ns. Ta'adi, 2012, *Hukum Kesehatan (Sanksi dan Motiva si bagi Perawat)*. Jakarta, EGC, hlm. 5.

melakukan kegiatan sehari-hari. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan, agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis layanan publik yang merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan kewajiban negara bagi warga negara untuk memenuhi hak-haknya, dan warga negara yang terlibat adalah sekelompok orang yang terikat oleh rasa persamaan dan bertempat tinggal di wilayah tertentu. Warga negara memiliki hak atas kesehatan, termasuk perlindungan dan pelaksanaan hak mereka atas kesehatan.

Indonesia mempunyai sarana pelayanan publik di bidang kesehatan yang tersistem. Puskesmas merupakan salah satu sistem dalam pelayanan kesehatan. Di Indonesia puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas ialah ujung tombak dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dalam membantu dan memberikan pertolongan pertama kepada masyarakat dengan standar pada pelayanan kesehatan yang dianggap cukup efektif.²

Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam rangka percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat maka Puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan kepada pasiennya

² Elsyra, Nova, "Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pelepat Ilir Kabupaten Bungo." *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol. 2, No. 3 (2018), hlm. 65.

sesuai standar yang telah ditetapkan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Beberapa keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yakni mengenai aparatur pemerintah selain berbelit–belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kualitas dan kuantitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Berdasarkan berbagai jenis pelayanan publik yang ada, pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik yang paling disoroti karena dinilai kurang baik dalam pelayanannya. Pelayanan publik/public service merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah karena memenuhi kebutuhan banyak orang. Selain itu pelayanan publik juga merupakan salah satu komponen dalam masalah kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik karena yang menikmati kebijakan ini adalah seluruh warga negara Indonesia.³

Kasus pemberian obat kedaluwarsa oleh petugas kesehatan kepada ibu hamil yang terjadi di Puskesmas Kamal Muara, Penjaringan, Jakarta Utara sontak menjadi perhatian publik. Pihak puskesmas mengakui ada kelalaian dalam pemberian obat kepada pasien. Semakin tingginya kesadaran masyarakat atas hak layanan kesehatan menuntut kecermatan dan kehati-hatian setiap tenaga kesehatan dalam memberikan setiap

³ Prakoso, Sigit Budhi, "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang", *Economics Development Analysis Journal*, Vol. 4, No. 1 (2015), hlm. 74.

produk layanan.⁴ Kasus lain juga terjadi di Puskesmas Tanjung Bingkuang yang menolak pasien korban kecelakaan dengan alasan di luar jam dinas.⁵ Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar nilai tambah bagi Puskesmas. Semakin banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, efisiensi pelayanan yang buruk berarti pasien yang tidak puas dengan Puskesmas akan memberikan kesan buruk kepada rekan-rekannya.

Pusat Kesehatan Masyarakat Sebangkau Kecamatan Pemangkat sebagai obyek penelitian ini adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sebangkau Kecamatan Pemangkat masih banyak terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas. Salah satunya adalah mengenai keramahan pegawai Puskesmas yang banyak dikeluhkan, mengenai disiplin petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, serta tidak adanya standar pelayanan publik yang mengakibatkan tidak adanya informasi alur layanan pada Puskesmas.

Pelayanan publik di bidang kesehatan dalam suatu negara merupakan salah satu hal penting yang harus direncanakan dan dipikirkan secara matang sebab berhubungan langsung dengan kesejahteraan rakyatnya sendiri. Dengan memperbaiki tingkat kesehatan rakyat maka

⁴ Setiawan, Oryz, 2019, *Belajar dari Kasus Kamal Muara*, <https://news.detik.com/kolom/d-4695853/belajar-dari-kasus-kamal-muara> (diakses pada tanggal 13 Oktober 2021).

⁵ CNN Indonesia, 2021, *Bupati Solok Copot Kepala Puskesmas Penolak Pasien*, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210615134327-20-654535/bupati-solok-copot-kepala-puskesmas-penolak-pasien> (diakses pada tanggal 13 Oktober 2021).

secara tidak langsung akan meningkatkan produktivitas kerja sumber daya manusia di dalam suatu negara. Secara perlahan hal ini juga akan mempercepat laju pembangunan dalam negara.

Di beberapa negara, pelayanan publik di bidang kesehatan berkaitan langsung dengan kesejahteraan penduduknya dan merupakan salah satu hal penting yang memerlukan pertimbangan dan perencanaan yang matang. Peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara langsung tidak meningkatkan produktivitas tenaga kerja sumber daya manusia dalam suatu negara. Hal ini juga akan berangsur-angsur mempercepat laju pembangunan dalam negara

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu penelitian ini dilakukan untuk melihat pelayanan Puskesmas Sebangkau dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat. Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Sebangkau. Penelitian ini dilakukan karena dalam Islam diajarkan untuk bermanfaat bagi manusia lain. Terdapat Hadist Riwayat Ahmad yang berbunyi:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.” (HR. Ahmad no: 3289).

Oleh karena itu dengan penelitian ini peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi subangsih yang bermanfaat dari peneliti, bagi mahasiswa, bagi Puskesmas Sebangkau Kecamatan Pemangkat, bagi Kecamatan Pemangkat, bagi seluruh masyarakat Pemangkat dan bagi bangsa dan negara.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan Puskesmas Sebangkau dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat?
2. Apa faktor penghambat Puskesmas Sebangkau dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Puskesmas Sebangkau dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Puskesmas Sebangkau dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tersebut adalah memberikan kontribusi teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu hukum di bidang Hukum Administrasi Negara (HAN) terkait dengan Pelayanan Puskesmas Sebangkau Dalam Upaya Meningkatkan Kesehatan Masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat kepada para pembaca. Para pembaca akan mengetahui bagaimana pelayanan Puskesmas Sebangkau dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat di Desa Sebatuan Kecamatan Pemangkat dan apa saja faktor penghambatnya.