

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pelayanan publik merupakan lokasi yang strategis karena menjadi tempat di mana pemerintah berinteraksi dengan warganya. Pajak, yang dibayar oleh rakyat, digunakan untuk menyediakan barang dan jasa yang diperlukan untuk kesejahteraan masyarakat, bangsa, dan negara.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah pemenuhan kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Hal inilah yang membuat jelas bahwa penyelenggaraan pelayanan publik ini menyangkut segala aspek kehidupan di dalam masyarakat, dimana pemerintah wajib menyediakan suatu pelayanan yang berkualitas baik untuk masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang kehidupan sebagai warga negara.²

Pemerintah menggunakan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang

¹ Agus Dwiyanto, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 2

² Sinambela, (dkk), 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 34

Tersebut memberikan pedoman agar pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel dapat diberikan kepada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu Asas Pelayanan Publik.³

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Konsep penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan kewajiban, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴ Dalam penyediaan Pelayanan Publik pemerintah seharusnya mampu memberikan optimalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat memenuhi asas-asas dalam pelayanannya. Pelayanan Publik di Indonesia memiliki beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

³ Agus Bandiyono, "Penerapan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak". *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi daerah*, Vol. 16, No. 1 (Januari, 2018), hlm.19–24

⁴ Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Abdimas Peradaban*, Vol. 3, No. 1 (September, 2022), hlm.73–85

Publik di antaranya adalah Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan. Dengan adanya asas tersebut dapat diharapkan bisa menerapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terejangkau untuk warga negara.

Dalam penyelenggaraan pemerintah, peningkatan pelayanan berfokus pada upaya untuk mempermudah, mempercepat, dan memperpendek layanan. Birokrasi, transparansi, dan kepastian dalam pelayanan berarti bahwa dengan meningkatkan pelayanan, masyarakat dapat menghindari keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sebelumnya, seperti prosedur dan tata pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme yang berbelit-belit, dan biaya yang tidak pasti.⁵

Adapun Indikator-indikator untuk mengukur efektivitas pelayanan aparat negara yaitu Pertama Optimasi tujuan, yaitu dengan melihat pada pencapaian target kerja, apakah sudah sesuai dengan yang sudah direncanakan atau belum. Selain itu dapat di lihat apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan oleh pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menandakan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya, Kedua Perspektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai sudah mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan atau keahlian khusus. Ketiga, Perilaku pegawai dalam organisasi yaitu

⁵ Dila Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* Vol. 1, No. 1 (Februari, 2019), hlm.9

bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan lingkungan sekitar maupun tingkat kesalahan yang mungkin disebabkan pada saat melakukan pekerjaan dan dapat di lihat dari segi kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dan bagaimana tingkat konsentrasi pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan seperti pengaturan atau pelayanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan keterampilan, dan lainnya.⁶

PUSKESMAS merupakan pusat pengembangan pembinaan, dan pelayanan sekaligus merupakan pusat pelayanan terdepan dalam pelayanan pembangunan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada Masyarakat. Upaya pelayanan kesehatan dilakukan dan dikembangkan berdasarkan suatu bentuk atau pola upaya pelayanan Kesehatan PUSKESMAS, peran serta masyarakat dan rujukan upaya kesehatan. Pelayanan kesehatan melalui PUSKESMAS di kecamatan merupakan upaya menyeluruh dan terpadu, yang paling dekat dengan masyarakat, dan pengembangan pemulihan Kesehatan bagi Masyarakat di wilayah tersebut.

⁶ Ali Abdul Wakhid, "Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia," *Jurnal TAPIS* , Vol.1, No.14 (Januari, 2017), hlm.53–59

Pelayanan kesehatan di Kabupaten Bantul telah menerapkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan, Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 bahwa fungsi PUSKESMAS sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan tingkat pertama melalui *promotif* dan *preventif* untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya, sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 6 peraturan tersebut dalam menyelenggarakan fungsinya PUSKESMAS berwenang untuk menjalankan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan. Selain itu upaya tersebut juga mencakup perencanaan pelaksanaan evaluasi pencatatan serta pelaporan yang dituangkan dalam bentuk sistem.

Sesuai dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, diamanatkan bahwa untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang diselenggarakan melalui sistem informasi dan lintas sektor. Oleh karena itu pembangunan sistem informasi khususnya di bidang kesehatan perlu semakin dimantapkan dan dikembangkan. Hal ini mendukung pelaksanaan manajemen kesehatan dan pengembangan upaya-upaya kesehatan demi peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Pada pelayanan kesehatan di PUSKESMAS Kasihan II Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, di lokasi PUSKESMAS Kasihan II masih ditemukannya berbagai kelemahan dalam memberikan pelayanan Kesehatan

untuk masyarakatnya. Dalam hal kecepatan penanganan pasien sakit, masalah dalam kemampuan dokter dan perawatnya, kemudian masalah dalam fasilitas dan sarana kesehatan yang belum memadai. Selain itu, pelayanan yang di berikan masih kurang cepat hal ini dapat di lihat dari antrian pasien yang lama menunggu di ruang tunggu, Selain itu dapat ditemukan pada masalah *server* dari pusat jika sedang *down*, ada saat pelayanan juga menghambat proses pendaftaran pasien dan menginput data pasien.

Di lihat dari segi kemudahan yaitu pelayanannya cukup mudah dari proses pendaftaran pasien mudah akan tetapi terdapat beberapa kendala yaitu mengenai sistem informasi mengalami *update* program, namun terlambat dalam sosialisasi sehingga menyulitkan untuk menyesuaikan dengan sistem baru. Semua ini perlu dilakukan penelitian lebih jauh. untuk itulah perlu di teliti lebih mendalam mengenai pelayanan kesehatan yang dirasakan, harapan, dan keinginan masyarakat sehingga didapat model pengembangan kebijakan program kesehatan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji permasalahan yang terjadi dalam bentuk penulisan skripsi yang berjudul **ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KASIHAN II.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Asas Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Kasihan II?
2. Faktor-Faktor Apa Yang Menghambat Asas Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Kasihan II?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Asas Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Kasihan II.
2. Untuk Mengetahui Faktor yang Menghambat Asas Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Kasihan II.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangseh perkembangan pada ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Hukum Administrasi Negara terkait dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di PUSKESMAS Kasihan II.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan pedoman informasi bagi Puskesmas Kasihan II dalam hal mengenai asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di PUSKESMAS Kasihan II, guna untuk mendapatkan sumbangseh pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan prima.