

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara pada dasarnya memiliki kewajiban untuk menjamin pelaksanaan hak dan kebutuhan dasar bagi setiap warga negaranya seperti yang tertulis dalam pada pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan layanan kesehatan.¹ Salah satu hak penting itu adalah mendapat layanan dari pemerintah. Negara mempunyai tanggung jawab dalam hal pelaksanaan pelayanan publik dengan baik kepada seluruh warga negara dan penduduk.²

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan tugas dan wewenang kepada Aparatur Sipil Negara untuk mensejahterakan rakyat. Oleh karena itu, pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi tuntutan setiap warga negara. Pelayanan publik bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi haknya sebagai warga negara.³ Masyarakat mengharapkan kehadiran pemerintah di semua tingkatan yang lebih berkualitas, lebih siap untuk menjalankan fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi, maka kegiatan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam memberikan

¹“Pasal 28H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”.

² Syifaa Afelyna Suryoputri dan Sri Nurhari Susanto, “Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima”, *Administrative Law*, Vol. 5, No. 3 (September, 2022), hlm.240

³ Agus Dwiyanto, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaboratif* Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, hlm.2

pelayanan kepada masyarakat dituntut melakukan komunikasi yang baik dan efektif.⁴

Pelayanan publik itu sendiri merupakan cara negara untuk memenuhi tuntutan dan keinginan rakyat, dalam situasi ini, rakyat (masyarakat) membentuk negara, tentu saja dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, pemerintah (birokrat) di negara bagian ini harus mampu memenuhi harapan masyarakat, pengembangan manajemen, sistem pelayanan publik nasional, penerapan standar pelayanan serta pengembangan sistem pengawasan kinerja pelayanan publik. Kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat Indonesia.⁵

Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tanggal 18 Juli 2009 untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang ini menetapkan peraturan perundang-undangan sendiri sebagai tolok ukur pelayanan masyarakat sejak tahun 2009. Setiap lembaga administrasi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan organisasi hukum lainnya yang dibentuk secara eksklusif untuk kegiatan pelayanan publik dianggap

⁴ Ismail Nurdin, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Surabaya, Media Sahabat Cendekia, hlm.41

⁵ Teddy Minahasa Putra, 2019, *Pelayanan Publik, Good Governance, Dan Ketahanan Nasional*, Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm.52

sebagai penyedia layanan publik, yang kemudian disebut sebagai penyelenggara.⁶

Pemerintah secara berkala menciptakan model kelembagaan baru untuk reformasi pelayanan publik, terutama untuk pelayanan administrasi. Model ini didasarkan pada sejumlah kebijakan, sebagai berikut:⁷

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD Tahun 1997 tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap.
3. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
5. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
8. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

⁶ “Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

⁷ M Yamin, “Pembentukan Mal Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Manajemen Perubahan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Provinsi Sulawesi Selatan”, *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, Vol. 3, No.1 (Maret, 2021), hlm.71

9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah wajib berpedoman pada Pasal 4 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menetapkan prinsip-prinsip yang harus dipatuhi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Salah satu asas penting yang tercantum adalah asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas ini mengharuskan penyedia layanan publik untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, tanpa penundaan yang tidak perlu, menyederhanakan prosedur pelayanan agar tidak rumit atau berbelit-belit, memastikan akses yang mudah, terjangkau secara finansial bagi seluruh lapisan masyarakat.⁸ Dengan demikian, waktu dalam proses pelayanan berjalan dengan efektif, namun hingga saat ini persoalan pelayanan publik masih saja menjadi permasalahan yang sering menjadi pusat perhatian, padahal pelayanan merupakan hak konstitusi setiap warga Negara.⁹

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia

⁸ Kurniati, Ika Dyah, dkk, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo, UMSIDA Press, hlm.14

⁹ Irawani Anis, dkk, "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa", *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 3 (Juni, 2021), hlm.1105

Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, namun saat ini pelaksanaannya belum optimal. Di Lombok Tengah, puskesmas mengalami keluhan dari warga mengenai antrean yang lama, disebabkan oleh minimnya tenaga medis. Masalah antrean dan kehabisan nomor dapat berdampak negatif pada kesehatan masyarakat, mengurangi kecepatan kemudahan dan keterjangkauan layanan.¹⁰ Akibatnya, masyarakat mungkin enggan mencari perawatan medis, yang dapat menyebabkan penundaan diagnosis dan pengobatan, situasi ini juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan primer, yang merupakan garis depan dalam menjaga kesehatan publik.

Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan jika diterapkan dengan baik di puskesmas atau pelayanan kesehatan bakal jadi lebih lancar dan mudah untuk masyarakat yang berobat. Dalam mengimplentasikan asas ini juga akan sangat memerlukan dukungan dari berbagai pihak. Perlu kerja sama dari banyak orang, mulai dari dokter dan perawatnya, orang-orang yang mengurus puskesmas, sampai pejabat daerah. Semua harus kompak dan punya tujuan yang sama dalam mengimplentasikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.¹¹

¹⁰ Ihsan, 2024, *Warga Keluhkan Antrian Di Puskesmas Praya*, *Wartabumigora.Com*, <https://www.wartabumigora.id/2024/05/warga-keluhkan-antrian-di-puskesmas.html>, (Diakses pada 6 Oktober 2024, 12:21)

¹¹ Husni Holqiah, Isabella, dan Doris Febriyant, “Responsibilitas Pelayanan Terhadap Pasien Lansia Di Puskesmas Gandus Kota Palembang”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 2, No. 1 (Agustus, 2022), hlm.55

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa memastikan kesejahteraan yang sejalan dengan cita-cita nasional Indonesia memerlukan pemenuhan kesehatan sebagai hak asasi manusia. Sumber daya berupa dana, tenaga kerja, peralatan medis, sediaan farmasi, alat kesehatan, dan fasilitas yang sesuai diperlukan untuk mencapai tingkat kesehatan ini. Pemerintah dan masyarakat bekerja sama untuk menjaga kesehatan masyarakat melalui inisiatif kesehatan yang muncul sebagai pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan.¹²

Kemampuan pemerintah dalam menjalankan Undang-Undang Pelayanan Publik secara efisien, bertanggung jawab, dan efektif merupakan indikator kunci pencapaian penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan dasar, termasuk perawatan kesehatan, di bawah Undang-Undang Dasar 1945.¹³ Oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan publik dibidang kesehatan, salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang keberadaanya merupakan garda terdepan dalam memberikan jaminan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

¹² Salman Amru Rabrinan dan Diansanto Prayoga, “Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Untuk Mendapatkan Pelayanan Promotif Dan Preventif di Fasilitas Kesehatan”, *Jurnal Ilmu Kesehatan*, Vol. 3, No. 3 (Juni, 2024), hlm.2

¹³ Mikho Ardinata, “Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia”, *Jurnal HAM*, Vol. 11, No. 2 (Agustus, 2020), hlm.320

Puskesmas menjadi salah satu sarana kesehatan terpenting karena secara teknis, Puskesmas sebagai perpanjangan tangan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi dibidang kesehatan secara meluas, yang dimaksudkan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.¹⁴ Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tentang Puskesmas tahun 2019 menjelaskan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.¹⁵ Selain itu, Puskesmas juga memberi pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap kepada masyarakat secara maksimal. Sebagai layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas tidak membedakan strata sosial dan penghasilan, apalagi biaya pengobatan di Puskesmas relatif lebih terjangkau bila dibandingkan dengan perawatan atau pengobatan dirumah sakit.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah adalah isu penting dalam pelayanan publik. Menurut Latifa, hal ini disebabkan oleh tingginya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sementara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih belum menunjukkan perbaikan yang signifikan.¹⁶Seiring

¹⁴ Nurul Hairat dan M. Gazali Suyut, "Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Segeri", *Siyatuna* Vol. 1, No. 3 (September, 2020), hlm.596.

¹⁵ "Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 43 Tahun 2019,"

¹⁶ Latifa Suhada Nisa, dkk, "Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019", *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, Vol. 15, No. 1 (Juni, 2020), hlm.52

dengan besarnya tuntutan akan penerapan prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik), tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas dan yang dapat memuaskan masyarakat yang dilayani juga semakin besar. Oleh karena itu, adalah keharusan bagi aparatur pemerintah sebagai sosok *public servant* (pelayan masyarakat) untuk senantiasa berupaya memuaskan warga masyarakat yang di layaninya.

Penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan masih ditemui beberapa isu-isu atau persepsi yang kurang baik seperti antrean yang dirasa lama, petugas-petugas Puskesmas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, serta waktu tunggu yang relatif lama menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat. Menunjukkan bahwa masyarakat sebagian masih merasa kurang puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan puskesmas tersebut. Tentunya bertentangan dengan Pasal 4 huruf (l) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan beberapa asas yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan publik salah satunya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang nyatanya perihal tersebut belum dilakukan dengan baik oleh Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan.

Latar belakang dan ketentuan-ketentuan yang telah diuraikan mendorong penulis untuk meneliti apakah dalam implementasi pelayanan di puskesmas sudah sesuai dengan salah satu asas yang termuat pada pasal 4 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu asas kecepatan, kemudahan, dan

keterjangkauan. Penelitian ini berjudul “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan”.

A. Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah dikemukakan di atas memungkinkan penulis untuk mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dari implementasi asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dari implementasi asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memperluas wawasan dan ilmu dalam bidang ilmu hukum terkhususnya bidang hukum administrasi negara yang berkaitan dengan asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik di salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan yaitu puskesmas.

2. Manfaat Praktis

Memperoleh informasi serta memberikan pemahaman terkait implementasi pelayanan publik di sektor kesehatan, membantu mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelayanan publik, serta menjadi rujukan dalam pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di masa mendatang.