

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH INSTANSI KESEHATAN MASYARAKAT DITINJAU MENURUT UNDANG- UNDANG NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN

Abdul Hasim

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email: abdulhasim7120@gmail.com

Hasiah

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email: hasiahrasyida@gmail.com

Nur Syamsiah

Institut Agama Islam Sulthan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email: nursyamsiahokey@gmail.com

Asman

Institut Agama Islam Sulthan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email: asmanarwan@gmail.com

ABSTRACT

The Sambas Regency Health Service is one of the regional institutions in Sambas Regency which is responsible for carrying out government affairs in the health sector in Sambas Regency which is delegated directly to the Community Health Center. The focus of the problem in this research is how the legal regulation of health services at the Puskesmas is, what are the obstacles in the implementation of health services at the Sambas District Health Center. Apart from that, the type of research used in this research is descriptive qualitative with context through collecting data from the field and interacting directly with informants and an Empirical Normative Approach. The main research data sources are informants consisting of Puskesmas Sambas officers, as well as patients and Law number 36 of 2009 concerning health. Not only that, data analysis techniques include observation, interviews and documentation. Based on the results of research conducted by researchers, it can be concluded that, firstly, the implementation of services at the Samba District health center as a whole can be said to be good. However, the public's complaints are considered unsatisfactory, namely regarding the friendliness of the community health center employees and regarding discipline regarding service to patients, in addition to the lack of public service standards and standard operational procedures at the Community Health Center established by the Community Health Center,

which is contrary to the mandated obligations of service providers. by Law Number 36 of 2009. The second obstacle to implementing health services at the Sambas District Health Center is the patient's lack of understanding of the treatment procedures carried out by the Sambas Community Health Center, resulting in misunderstandings with the Sambas Community Health Center staff.

Keywords: Services, Sambas Community Health Center, Law No. 36 of 2009

ABSTRAK

Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas merupakan salah satu Institusi daerah di Kabupaten Sambas yang bertanggungjawab menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang kesehatan di Kabupaten Sambas yang dilimpahkan langsung ke Puskesmas. Adapun fokus masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pengaturan hukum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas, apa saja hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sambas. Selain itu, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan konteks melalui pengumpul data dari lapangan serta berinteraksi secara langsung dengan para informan dan Pendekatan Normatif Empiris. Sumber data penelitian utama yaitu Informan yang terdiri dari petugas Puskesmas Sambas, serta pasien serta Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Tidak hanya itu, teknik analisis data berupa Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa, *Pertama* Pelaksanaan pelayanan di puskesmas Kecamatan Samba secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Namun keluhan masyarakat yang dianggap kurang memuaskan, yaitu mengenai keramahan pegawai puskesmas dan mengenai disiplin terhadap pelayanan kepada pasien, selain itu tidak adanya standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur di Puskesmas yang ditetapkan oleh Puskesmas, yang mana hal ini bertentangan dengan kewajiban penyelenggara pelayanan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. *Kedua* Hambatan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sambas adalah kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur pengobatan yang dilakukan pihak Puskesmas Sambas sehingga terjadi kesalahpahaman dengan petugas Puskesmas Sambas.

Kata Kunci: Pelayanan, Puskesmas Sambas, Undang-Undang No 36 Tahun 2009

PENDAHULUAN

Masalah kemiskinan masih menjadi salah satu permasalahan utama bagi negara-negara berkembang termasuk Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang isu kemiskinan ini perlu dituntaskan. Upaya penanggulangan kemiskinan terus dilakukan oleh Pemerintah, dan telah dilaksanakan sejak tahun 1970-an hingga sekarang namun belum mampu menuntaskan masalah kemiskinan. Badan Pusat Statistik merilis tingkat kemiskinan nasional terbaru pada bulan Maret 2016 masih pada level 10,86% atau lebih dari 28 juta dari total penduduk, atau hanya turun kurang dari 2% dari kondisi 5 tahun lalu yaitu pada Maret 2011 yang sudah mencapai 12,495%. (Husein Kerbala. 2018)

Akan tetapi, hubungan antara seorang dokter dengan pasien tidaklah mempunyai kedudukan yang sederajat, karena seorang dokter dan tenaga medis selalu lebih dominan peranannya daripada pasien, terlebih lagi jika dilihat dari pola paternalistik. Pola paternalistik melihat kedudukan seorang dokter dan tenaga medis dengan seorang pasien bersifat vertikal, di mana seorang dokter dan tenaga medis berada di atas sedangkan pasien berada di bawah. (Suksmaningsih, Indah. 2017)

Posisi dokter yang lebih dominan secara historis telah berlangsung sejak lama di mana dokter selalu memegang peran utama, baik karena ilmu pengetahuan dan keterampilan khusus yang dokter miliki maupun karena kewibawaan dari dokter itu sendiri, karena dokter merupakan bagian kecil dari masyarakat yang bertahun-tahun berkedudukan sebagai pihak yang memiliki otoritas dalam memberikan bantuan pengobatan berdasarkan kepercayaan penuh pasien. Pasien selaku konsumen dapat diartikan, “setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan atau jasa baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan orang lain” sudah merasa bahagia apabila kepadanya dituliskan resep dokter oleh dokter yang bersangkutan. Menurut Peraturan Bupati Sambas Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sambas, yang mana disebutkan bahwa dalam mewujudkan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang efektif, efisien dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan masyarakat, dibutuhkan pengaturan organisasi dan tata hubungan kerja pusat kesehatan masyarakat. Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas merupakan salah satu Institusi daerah di Kabupaten Sambas yang bertanggungjawab menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang kesehatan di Kabupaten Sambas yang dilimpahkan langsung ke Puskesmas.

Dalam proses pemenuhan pelayanan kesehatan pasien atau keluarganya dari para pihak medis (dokter) dan paramedis (perawat) yang berada di Dinas Kesehatan, tidak jarang para pasien menemukan hal-hal

yang kurang menyenangkan atau memuaskan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter atau para medis yang ada. Berdasarkan survey lapangan di salah satu pusat pelayanan kesehatan, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pasien yang bernama Bedi, akan melakukan pemeriksaan kesehatan di pusat pelayanan kesehatan tersebut. Bahwa tidak semua pasien mengerti dengan alur pelayanan yang ada dan cara penyampaian informasi tentang kesehatan terkadang masih menggunakan bahasa medis yang sulit untuk dimengerti pasien.

Yang lebih bahaya lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan, terdapat unsur kelalaian yang akibatnya merugikan pasien, kelalaian semacam itu dalam hukum kesehatan dapat dikategorikan dengan perbuatan malpraktek. Terhadap malpraktek yang dimaksud tentu dari aspek hukum, seorang pasien dan atau keluarganya berhak mendapatkan perlindungan, apakah dari segi keperdataan maupun dari segi kepentingan publik yang bernuansa pidana atau kedua-duanya. Pengaturan masalah malpraktek ini disamping antisipatif agar dokter dan para medis lainnya harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan juga melindungi hak-hak pasien sebagai subjek hukum di dalam sebuah Negara hukum yang demokratis.

Dalam hal yang terjadi dilapangan, banyak pasien yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh dokter maupun tenaga medis pada Puskesmas Sambas baik dalam segi penanganan maupun kode etik. Hal tersebut membuat pasien yang sakit ingin berobat jadi tambah cemas dengan perlakuan dan tindakan yang tidak mengenakan tersebut. Apalagi pasien yang berobat dengan penampilan kurang mampu dan menggunakan pelayanan BPJS. Selain itu juga pemeriksaan dan pemberian obat yang tergolong asal-asalan malahan memperparah penyakit pasien. Gambaran singkat tersebut, menarik perhatian penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana sistem pelaksanaan penerapan hak pasien serta bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan kepada pasien yang dalam hal ini penulis mengambil objek di Puskesmas Sambas.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas di Kecamatan Medan Amplas selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Puskesmas dapat mengukur

kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Sambas perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Berdasarkan uraian diatas maka disusun skripsi ini dengan judul: “Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat Oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Studi Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Sambas)”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa kualitatif deskriptif dengan konteks melalui pengumpul data dari lapangan serta berinteraksi secara langsung dengan para informan dan Pendekatan Normatif Empiris. Sumber data penelitian utama yaitu Informan yang terdiri dari petugas Puskesmas Sambas, serta pasien serta Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Tidak hanya itu, teknik analisis data berupa Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

PEMBAHASAN

Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. (Kerbala, Husein. 1993).

Pelayanan kesehatan itu sebenarnya juga merupakan perbuatan hukum, yang mengakibatkan timbulnya hubungan hukum antara pemberi pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit terhadap penerima pelayanan kesehatan, yang meliputi kegiatan atau aktivitas professional di bidang pelayanan prefentif dan kuratif untuk kepentingan pasien. Secara khusus dalam Pasal 29 ayat (1) huruf (b) UU Rumah Sakit, rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Peraturan atau dasar hukum dalam setiap tindakan pelayanan kesehatan di rumah sakit wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 53 dan Pasal 54 UU Kesehatan sebagai dasar dan ketentuan umum dan ketentuan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) UU Rumah Sakit dalam melakukan

pelayanan kesehatan. Dalam penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit mencakup segala aspeknya yang berkaitan dengan pemeliharaan kesehatan.

Melalui ketentuan UU Kesehatan dan UU Rumah Sakit dalam hal ini pemerintah dan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yakni rumah sakit, memiliki tanggung jawab agar tujuan pembangunan di bidang kesehatan mencapai hasil yang optimal, yaitu melalui pemanfaatan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, baik dalam jumlah maupun mutunya, baik melalui mekanisme akreditasi maupun penyusunan standar, harus berorientasi pada ketentuan hukum yang melindungi pasien, sehingga memerlukan perangkat hukum kesehatan yang dinamis yang dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum untuk meningkatkan, mengarahkan, dan memberi dasar bagi pelayanan kesehatan. (Anny Isfandyarie. 2016)

Dalam perlindungan hukum pasien Puskesmas Sambas juga didasari beberapa landasan hukum. Secara umum pasien dilindungi oleh Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran dan Undang-undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Oleh karena penting bagi pasien memiliki kesadaran perihal hak apa saja yang mereka dapatkan dan aturan yang berlaku sebagai perlindungan dasar pasien. Sesuai yang tertulis dalam Pasal 52 Undang-undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, menyebutkan hak pasien yaitu Menjelaskan secara lengkap tentang tindakan medis, Meminta pendapat dokter, Mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan medis, Menolak tindakan medis, Mendapatkan isi rekam medis. Berikut 18 hak pasien yang perlu diketahui berdasarkan sesuai UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit. Khususnya di Puskesmas Sambas tidak ditemukan SOP bagi pasien dalam berpakaian, khususnya pasien yang harus segera berobat karena penyakit yang dideritanya, seperti Bapak Haidir yang sepulang dari sawah, beliau langsung ke Puskesmas, akan tetapi beliau dipojokkan oleh tenaga kesehatan, karena penampilan beliau yang lusuh.

Dari uraian hak-hak pasien tersebut, harusnya puskesmas sambas dapat menerpakan hal tersebut kepada pasien serta menghindari hal hal yang bersifat pelanggaran hukum, khususnya kepada para pasien yang berobat. Selain itu tingkat kepercayaan masyarakat sebagai pasien akan menurun jika hal tersebut terus terjadi di Puskesmas Sambas, sedangkan Puskesmas merupakan fasilitas Kesehatan yang dekat dan terjangkau oleh masyarakat, selain jarak juga terjangkau untuk perihal tarif. Pasal 52 pada Undang Nomor 29 Tahun 2004 yang memberikan hak dan kewajiban kepada pasien, akan tetapi di Puskesmas Sambas tidak terimplementasi begitu baik, seperti Pasal 52 huruf a yang berbunyi “mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang Tindakan medis”. Pada fakta dilapangannya Puskesmas

Sambas tidak memberikan hal tersebut, melainkan bersifat cuek kepada pasien yang berobat. Di Pasal yang sama poin c yang berbunyi “mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan medis”, di Puskesmas Sambas juga, hal tersebut juga tidak terjadi melainkan dokter tidak mendengarkan keluhan pasien serta apoteker yang memberikan obat kepada pasien berbeda dengan resep yang dokter berikan, hal tersebut merupakan kesalahan yang dianggap sepele oleh pihak puskesmas Sambas.

Dari hasil wawancara di puskesmas Kecamatan Sambas adapun yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan puskesmas kepada pasien di Puskesmas Sambas. Berdasarkan pengamatan secara langsung yang dapat menjadi penghambat pelaksana standar pelayanan yaitu apabila pasien yang datang ke puskesmas tidak membawa salah satu persyaratan yang telah ditetapkan pada standar pelayanan maka pasien berkewajiban membayar biaya yang berlaku umum yang seharusnya pasien bisa saja mendapatkan pelayanan tanpa harus mengeluarkan biaya seperti yang ditetapkan dalam standar pelayanan di puskesmas Kecamatan Sambas, serta apabila pasien tidak memahami prosedur padahal sudah terpajang di dinding prosedur yang harus dilalui sesuai jenis pelayanan yang akan dilalui pasien sehingga membuat pasien kebingungan sendiri padahal telah ditetapkan prosedur standar pelayanan di puskesmas Kecamatan Sambas. Serta terdapat pula pasien yang seharusnya melakukan pengaduan ketika merasa terdapat kekurangan dalam pelayanan malah tidak melakukan pengaduan lebih memendam, yang seharusnya ketika pasien mengalami pelayanan yang kurang setidaknya pasien menulis saran atau masukan di kotak saran atau langsung saja ke tempat pengaduan yang disediakan di puskesmas Sambas.

Berbagai permasalahan penting dalam pelayanan kesehatan antara lain disparitas status kesehatan; beban ganda penyakit; kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan; perlindungan masyarakat di bidang obat dan makanan; serta perilaku hidup bersih dan sehat. Beberapa masalah penting lainnya yang perlu ditangani segera adalah peningkatan akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, penanganan masalah gizi buruk, penanggulangan wabah penyakit menular, pelayanan kesehatan di daerah bencana, dan pemenuhan jumlah dan penyebaran tenaga kesehatan.

Langkah- Langkah yang bisa di atasi oleh pihak Puskesmas Sambas yaitu dengan cara melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat, meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit, meningkatkan keadaan gizi masyarakat, dan meningkatkan penanganan masalah kesehatan di daerah bencana.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Sambas berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan di puskesmas Kecamatan Samba secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Namun keluhan masyarakat yang dianggap kurang memuaskan, yaitu mengenai keramahan pegawai puskesmas dan mengenai disiplin terhadap pelayanan kepada pasien, selain itu tidak adanya standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur di Puskesmas yang ditetapkan oleh Puskesmas, yang mana hal ini bertentangan dengan kewajiban penyelenggara pelayanan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009.
2. Hambatan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sambas adalah kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur pengobatan yang dilakukan pihak Puskesmas Sambas sehingga terjadi kesalahpahaman dengan petugas Puskesmas Sambas

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddhian, Suwari. 2013. "Analisis Pertanggung Jawaban Tenaga Kesehatan yang melakukan Tindak Pidana Malpraktek menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan". Unifikasi, Vol1(1), 34-49.
- Arief, Barda Nawawi. 2008. Masalah Penegakan Hukum Pidana dalam Penanganan Kejahatan. Jakarta: Kencana Media Group.
- Damopolii, Sartika. 2017. "Tanggung Jawab Pidana Para Medis Terhadap Tindakan Malpraktek Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan "Jurnal Hukum, Vol I (1).
- Elvandari, Siska. 2015. Hukum Penyelesaian Sengketa Medis. Yogyakarta: Thafa Media.
- Hiariej, Eddy O.S. 2012. Teori dan Hukum Pembuktian. Jakarta: Erlangga.
- Ilyas, Amir. 2012. Asas-Asas Hukum Pidana Memahami Tindak Pidana Dan Pertanggung jawaban Pidana Sebagai Syarat Pemidanaan. In Rangkang Education Yogyakarta & PuKAP- Indonesia.
- Iskandarsyah, Mudakir. 2011. Tututan Pidana dan Perdata Malpraktik. Jakarta: Permata Aksara
- Kumalawati, Veronika. 2002. Hukum dan Etika Dalam Praktik Dokter. Jakarta: Sinar Harapan.
- Lamintang, P. A 2002. Hukum Penitensier Indonesia. Bandung: Amrico.
- Muntaha. 2017. Hukum Pidana Malapraktik Pertanggungjawaban dan Penghapus Pidana. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Nurgiansah, T. H., & Widyastuti, T. M. (2020). Membangun Kesadaran Hukum Mahasiswa PPKn UPY Dalam Berlalu Lintas. Civic Edu: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Pasundan, 2(2), 97-102. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Siregar, Fitria Lubis & Amry S. 2020. "Analisis Penghapusan Pidana Terhadap Perbuatanmenghilangkan Nyawa Orang Lain Karena Alasan Adanya Daya Paksa (Overmacht)". Retenrum, 2020(02), 9â€“17. (Online).

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian. Bandung: IKAPI. Kumalawati, Veronika. 2002. Hukum dan Etika Dalam Praktik Dokter. Jakarta: Sinar