

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sedangkan masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan¹.

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Sistem kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah saat ini terbukti belum bisa memenuhi semua kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang prima. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Sedangkan fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas².

Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga

¹ Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Undip Press. Hlm 45

² Dewa, Muh. Jufri. 2011. *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press. Hlm 102

Negara secara minimal. Salah satu pertimbangan diterbitkannya Permenkes SPM Kesehatan diantaranya disebutkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat (6) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, (selanjutnya disebut Permenkes SPM kesehatan) dalam Pasal 3 dijabarkan sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah wajib memenuhi mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang Kesehatan.
2. Mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang Kesehatan ditetapkan dalam standar teknis yang terdiri atas: standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa; standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan; dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.
3. Standar teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Puskesmas Wonogiri merupakan salah satu Pusat pelayanan kesehatan strata pertama di Lampung Utara, hal ini berarti puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan yang memiliki peranan cukup besar di bidang kesehatan karena dapat menjadi ujung tombak dalam pembangunan kesehatan yang terletak di Wilayah Kecamatan Kotabumi selatan dengan luas wilayah kerja 12.897 Ha, yang terdiri dari 2 Kelurahan dan 4 Desa dengan jumlah penduduk 28.028 Jiwa yang menjadi tempat penelitian, terdapat 46 tenaga kerja sesuai dengan standar pelayanan

Puskesmas Wonogiri, Jumlah petugas kesehatan sebanyak 1 dokter umum, 0 dokter gigi, 16 perawat, 15 bidan, analisis farmasi 0, asisten apoteker 0, kesehatan lingkungan 4, nutrisisionis/gizi 0, sanitaria 4, analisis lingkungan 1, rekam medis 1, administrasi 2. Sedangkan Jenis pelayanannya antara lain: Pelayanan dokter umum, tindakan dokter umum, pelayanan dokter gigi, tindakan dokter gigi, obat-obatan, imunisasi dasar, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, pelayanan reproduksi, prenatal care, pelayanan konseling, konsultasi gizi, pelayanan sanitasi lingkungan, penunjang diagnosis, pelayanan promotif dan preventif, akan tetapi banyak kekosongan tenaga kerja yang menunjang pelayanan kesehatan sementara ini di ambil alih dengan perawat yang ada di Puskesmas. Sementara pasien yang berkunjung setiap bulannya di Puskesmas Wonogiri cukup banyak yaitu rata-rata 238 jiwa.

Proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya, yang hasilnya di tulis dalam bentuk skripsi dengan dengan judul **“NORMA HUKUM STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Puskesmas Wonogiri)”**.

1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup

1.2.1 Permasalahan

Untuk menghindari kerancuan dalam penulisan skripsi ini, maka terdapat beberapa rumusan permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri ?
- 2 Apa yang menjadi Faktor Penghambat Penentuan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri?

1.2.2 Ruang Lingkup

Penelitian dan penulisan skripsi ini merupakan lingkup Hukum Administrasi Negara/Hukum Tata Negara, dengan membatasi pembahasan mengenai Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri dan Faktor Penghambat Penentuan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Setiap penelitian tentunya mempunyai beberapa tujuan oleh karena itu untuk apa melakukan penelitian apabila tidak mempunyai tujuan. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri.

- b. Untuk mengetahui dan memahami Faktor Penghambat Penentuan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

- a. Kegunaan secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pustaka dalam mengadakan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan informasi bagi semua pihak yang memerlukannya.
- b. Kegunaan secara praktis, menambah wawasan penulis, serta melengkapi salah satu syarat akademik dalam memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Kotabumi.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam membaca dan memahami isi dari penelitian skripsi ini, penulis membaginya ke dalam V (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, yang terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan dan ruang lingkup, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, pada bab ini menggambarkan tentang Pengertian Standar Pelayanan dan Standar Pelayanan Minimal, Norma Hukum

Standar Pelayanan Publik, Pengertian Perspektif, Pengertian Masyarakat dan Pengertian Puskesmas.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini diuraikan tentang tata cara melakukan penelitian yang meliputi pendekatan masalah, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan dan pengolahan data serta analisis data.

BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini akan disajikan dan membahas tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri dan Faktor Penghambat Penentuan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri

BAB V PENUTUP, memuat simpulan dan saran-saran yang penulis anggap perlu yang berkaitan dengan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA, bahan yang digunakan dalam menunjang penulisan skripsi ini.

LAMPIRAN-LAMPIRAN, data pendukung yang memuat keterangan di dalam penulisan skripsi ini.