

SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS WEDUNG DARI PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK**



Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Guna
Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

AYU WULAN DARI

NIM : C.100.100.171

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

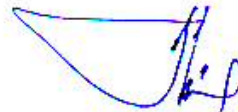
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



(Prof. Dr. Harun, S.H., M.H.)

Pembimbing II



(Jaka Susila, S.H., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada

Hari : Senin

Tanggal : 21 Juli 2014

Dewan Penguji

Ketua : Prof. Dr. Harun, S.H., M.H. ()

Sekretaris : Jaka Susila, S.H., M.Si. ()

Anggota : Iswanto, S.H., M.H. ()



Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum



(Dr. Natangsa Surbakti, S.H., M.Hum.)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Wulan Dari

N I M : C.100.100.171

Alamat : Desa Ruwit Rt.01/04, Wedung, Demak

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surakarta, 12 Juli 2014

Yang Membuat Pernyataan



Ayu Wulan Dari

MOTTO

... فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا * إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا * فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ * وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ *

Artinya : *“.....maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap. (QS. Al Insyirah ayat 5-8)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu beserta seluruh keluargaku tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa.
2. Pondok Pesantren Al Muayyad Windan yang memberikan banyak pembelajaran.
3. Keluarga besar RECHTA Mahasiswa Hukum Pecinta Alam UMS yang memberikan pengalaman berpetualangan dan berorganisasi.
4. Almamaterku, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan mengambil judul **“PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WEDUNG DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK”**.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **ALLAH SWT**, terima kasih atas segala nikmat dan karuni-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. **RASULULLAH MUHAMMAD SAW**, atas perjuangan beliau yang membawa kabar gembira bagi umat manusia dan membawa umat manusia dari jaman kebodohan menuju jaman berpengetahuan.
3. **BAPAK** dan **IBU** tercinta beserta keluarga (**Mbak Fitri dan Hadad**), terima kasih atas semua do'a, ketulusan, kasih sayang, nasehat, dan segala dukungan yang diberikan kepada penulis.
4. **BAPAK MUHAMMAD DIAN NAFI'** dan **IBU MURTAFI'AH MUBAROKAH**, selaku pengasuh Pondok Pesantren Al-Muayyad cabang Windan. Terimakasih atas semua do'a, nasehat dan ilmu yang diberikan kepada penulis.

5. Bapak **Prof. Dr. HARUN, S.H.,M.H.**, selaku pembimbing I, terima kasih atas bimbingan, pengarahan, ilmu, dan masukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak **JAKA SUSILA, S.H., M.Si**, selaku pembimbing II, terima kasih atas semua pembelajaran, pengalaman, ilmu, dan pengarahan yang selalu diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak **Dr. NATANGSA SURBAKTI, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menjadi pembuka jendela dunia bagi penulis.
9. Bapak dan Ibu karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pelayanan terbaiknya bagi kelangsungan studi penulis di perguruan tinggi.
10. Bapak dan Ibu karyawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pelayanan peminjaman bahan pustaka kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Keluarga besar **RECHTA Mahasiswa Hukum Pecinta Alam Universitas Muhammadiyah Surakarta**, terima kasih atas persaudaraan, kebersamaan, pengalaman berpetualang, dan ilmu pengetahuan yang tak ternilai dan kelak akan berguna bagi kehidupan penulis di masa mendatang. Tetap sehat, tetap semangat dalam berkarya untuk menciptakan kegiatan-kegiatan yang berkualitas. **“Berani, Bernyali, Berbakti, dan Bertanggungjawab”**
....RECHTA JAYA.....!!!.....RECHTA JAYA.....!!!

12. **YUSUF USMAN NURFITRIAWAN, S.H., S.Sy**, terimakasih atas cinta, kasih sayang dan kebahagiaan yang selalu diberikan kepada penulis. Dan terimakasih karena senantiasa tak pernah bosan memberikan motivasi untuk terselesaikannya skripsi ini.
13. Saudaraseperjuanganku satu angkatan **RECHTA Mahasiswa Hukum Pecinta Alam Universitas Muhammadiyah Surakarta**, Tri Wijayanto (Precil) dan Zia Ul Karnain (Odol) atas kebersamaan dan perjuangan kita yang tak akan terlupakan. Maaf ya kalo aku tinggal duluan..hehehe
14. Teman-teman Pondok Pesantren Putra-Putri Al-Muayyad Windan semuanya tanpa terkecuali (terutama teman-teman putri, mb Mutik, Hawa, Hafid, Rotun, Ima, Qisma, Amboy, Mutet, Dwi, Azky, Nurul, Ina, Ami dan Isti). Terimakasih atas pengalaman, kebersamaan dan canda tawa yang tak akan terlupakan.
15. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta semuanya tanpa terkecuali. Terimakasih atas kebersamaan dan bantuannya kepada penulis selama menempuh studi.
16. Dan seluruh pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas semua bantuan pertolongan yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada mereka semua yang telah ikhlas memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, maka tentunya penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 12 Juli 2014



AYU WULAN DARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik	17
3. Asas-asas Pelayanan Publik	18

4. Standar dan Maklumat Pelayanan Publik	19
5. Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik	21
6. Penyelesaian sengketa Pelayanan Publik	24
B. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Kesehatan	29
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	29
2. Macam-macam Pelayanan Kesehatan	30
3. Fasilitas Pelayanan Kesehatan.....	32
4. Standar Pelayanan Kesehatan.....	33
5. Sengketa Pelayanan Kesehatan	35
C. Tinjauan Umum tentang Puskesmas	36
1. Pengertian Puskesmas	36
2. Kedudukan dan Fungsi Puskesmas	37
3. Kegiatan pokok Puskesmas	41
4. Standar Pelayanan Puskesmas	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Umum Puskesmas Wedung	45
a. Gambaran Umum Kecamatan Wedung	45
b. Profil Puskesmas Wedung I	47
c. Profil Puskesmas Wedung II	53
2. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik	58

B. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas	
Wedung	68
BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Rekomendasi	89
DAFTAR PUSTAKA	91

ABSTRAKSI

Negara Indonesia merupakan Negara Kesejahteraan sosial dimana Negara mempunyai kewajiban dalam memberikan kesejahteraan bagi semua masyarakat. Hal ini sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang terkandung dalam UUD 1945. Dalam upaya meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat tersebut, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah pelayanan dibidang kesehatan, karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat dan hak bagi setiap warga masyarakat sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat (1) UUD 1945.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak sesuai pasal 34 ayat (3) UUD 1945, pemerintah telah menyediakan Puskesmas yang dapat menjangkau segala lapisan masyarakat hingga ke daerah terpencil. Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga tidak menimbulkan sengketa. Dalam Undang-undang Pelayanan Publik, sengketa muncul ketika adanya pengaduan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, termasuk sengketa dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa adalah penyelenggara pelayanan publik dan Ombudsman. Dibidang kesehatan, penyelenggara pelayanan publik adalah SKPD Kesehatan yang terdapat di setiap daerah di Indonesia.

Di Puskesmas Wedung belum pernah terjadi sengketa yang sesuai dengan Undang-undang Pelayanan Publik. Sengketa yang ada hanya keluhan-keluhan atas ketidakpuasaan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas. keluhan tersebut seperti tentang administrasi di Loker, waktu tunggu, kebersihan, rujukan, tarif, petugas, dan fasilitas di Puskesmas. Keluhan-keluhan tersebut disampaikan langsung oleh masyarakat kepada pihak Puskesmas.

Kata kunci : pelayanan publik, sengketa pelayanan kesehatan, Puskesmas.