

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



**NASKAH PUBLIKASI**

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 PENGESAHAN**


Naskah Publikasi ini telah diterima dan disahkan  
oleh 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.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



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

**SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : AYU WULAN DARI

NIM : C 100100171

Fakultas/Jurusan : Hukum/ Ilmu Hukum

Jenis : Skripsi

Judul : PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS WEDUNG DARI  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PELAYANAN  
PUBLIK.

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perusahaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pengiklanan data (database), mendistribusikan, serta menyampaikan dalam bentuk soft copy, untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UMS, tanpa perlu minta ijin saya, selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis atau pencipta.
3. Bersedia dan menjamin menanggung cercaan pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UMS dari semua bentuk tuntutan hokum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 23 Juli 2014

Yang menyatakan



AYU WULAN DARI

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

**AYU WULAN DARI  
C 100100171  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
2014**

**ABSTRAKSI**

Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat dan hak bagi setiap orang. 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. Dalam Undang-undang Pelayanan Publik, sengketa muncul ketika adanya pengaduan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, termasuk sengketa dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Di Puskesmas Wedung belum pernah terjadi sengketa yang sesuai dengan Undang-undang Pelayanan Publik. Sengketa yang ada hanya keluhan atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas.

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

**ABSTRACT**

Health is the main factor of people's welfare and liberties for every people. To provide the worthy health services, according to Article 34 paragraph (3) of the 1945 Constitution, the government has provided health centers that can reach all levels of society to the remote areas. Health centers is required to be able to provide satisfactory service. In the Public Service Law, controversy appears when there is complaint about services that do not comply with the standards, including the disputes in the health services at the health center. In Puskesmas Wedung, has never happened a dispute that according with the Public Service Law. There are only complaints on public dissatisfaction with the services at the health center.

Key words: public services, health care dispute, health center

## **PENDAHULUAN**

Negara Indonesia merupakan Negara kesejahteraan sosial (*welfare state*) dimana Negara mempunyai kewajiban dalam memberikan kesejahteraan bagi semua masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI 1945.<sup>1</sup> Sebagai penyelenggara pelayanan publik, hal ini sudah menjadi tanggung jawab Negara, karena pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

Pelayanan kebutuhan dasar seperti kesehatan menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat dan hak bagi setiap warga masyarakat sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam pasal 34 ayat (3) juga dijelaskan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Salah satu program pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan bagi seluruh penduduk adalah peningkatan pelayanan kesehatan yang didukung oleh sarana dan prasarana kesehatan yang memadai ditiap kecamatan. Selain itu, hal pokok yang juga harus diperhatikan adalah perluasan akses kesehatan, khususnya

---

<sup>1</sup> Konsideran huruf a Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

kepada rakyat miskin dan perempuan di seluruh kelurahan. Pada dasarnya pembangunan kesehatan di bidang kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara mudah, merata, dan murah.<sup>2</sup> Sesuai dengan pasal 5 UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, mereka dapat menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya, karena setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Dengan meningkatnya pelayanan kesehatan, pemerintah berupaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka pemerataan pelayanan kesehatan masyarakat adalah dengan penyediaan fasilitas kesehatan terutama Puskesmas dan Puskesmas Pembantu karena kedua fasilitas tersebut dapat menjangkau segala lapisan masyarakat hingga ke daerah terpencil.<sup>3</sup> Hal ini dimaksudkan agar pemberian pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara menyeluruh sehingga pemenuhan kesehatan oleh pemerintah dapat terlaksana.

Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

---

<sup>2</sup> Wahit Iqbal Mubarak, 2012, *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Konsep dan Aplikasi dalam kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika, Hal. 67.

<sup>3</sup> *Ibid.*

Sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas dalam pelayanan, sarana/fasilitas, atau pun waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Sampai bulan Maret 2013, jumlah Puskesmas di Indonesia mencapai 9510<sup>4</sup>, dan akan terus bertambah sampai tahun 2014. Dalam penelitian ini, penulis memilih Puskesmas Wedung di Kabupaten Demak sebagai obyek penelitian. Sebagai data pendukung, di Kabupaten Demak terdapat 14 Kecamatan dengan 27 Puskesmas Induk dan 53 Puskesmas Pembantu. Setiap Kecamatan tidak hanya ada 1 Puskesmas, namun dapat mencapai 2 ataupun 3 Puskesmas Induk dengan beberapa Puskesmas Pembantu, ini dikarenakan banyaknya jumlah penduduk dan luas wilayah di tiap Kecamatan. Sebagai Kecamatan yang memiliki wilayah paling lebar di Kabupaten Demak, Kecamatan Wedung memiliki 2 Puskesmas Induk dan 5 Puskesmas Pembantu. Puskesmas Wedung I dengan 2 Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Wedung II dengan 3 Puskesmas Pembantu. Hal ini dimaksudkan agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakatnya. Puskesmas Wedung I, memiliki cakupan wilayah yang sama dengan Puskesmas Wedung II, yaitu 10 desa. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Pelayanan**

---

<sup>4</sup> <http://komisixnews.com/2013/03/sampai-maret-2013-jumlah-rumah-sakit-mencapai-2-083-buah/> diunduh pada rabu tanggal 5 Februari 2014 pukul 20.50 wib.

## **Kesehatan Di Puskesmas Wedung Dari Perspektif undang-Undang Pelayanan Publik”.**

Masalah yang akan diuraikan oleh Penulis adalah *Pertama*, Bagaimana penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang Pelayanan Publik. *Kedua*, Bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wedung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah *Pertama*, Untuk mengetahui penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang Pelayanan Publik. *Kedua*, untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wedung.

Manfaat penelitian adalah agar dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Memberikan sumbangsih pemikiran dan pengetahuan terhadap ilmu hukum pada umumnya dan ilmu administrasi negara pada khususnya. Dapat memberikan data dan informasi mengenai penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang Pelayanan Publik. Sebagai referensi bagi instansi-instansi terkait yang berkaitan dengan objek penelitian. Hasil penelitian ini sebagai bahan pengetahuan dan wacana penulis khususnya dibidang penyelesaian pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Suatu penelitian deskriptif, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan di

---

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), hal. 10



Puskesmas Wedung dari perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang ada.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah pendekatan normatif empiris. Pada penelitian hukum normatif empiris, maka yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan sumber: (a) Data Primer yang diperoleh secara langsung di lapangan langsung dari sumbernya yaitu dari wawancara langsung dengan informan, yakni dilakukan dengan dokter di Puskesmas Wedung I dan Puskesmas Wedung II serta masyarakat selaku pasien di Puskesmas, (b) Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari masyarakat melainkan dari dokumen, peraturan perundang-undangan, laporan, arsip, literatur dan hasil penelitian lainnya yang mendukung sumber data primer.

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif ini dilakukan dengan analisa data yang meliputi peraturan perundang-undangan, literatur serta ketentuan yang kaitannya dengan penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan di Puskesmas kemudian dihubungkan dengan data dilapangan. Data-data yang telah didapat tersebut kemudian dianalisa secara kualitatif setelah itu dilakukan pemecahan masalahnya serta kesimpulan untuk menjawab perumusan masalah.

---

<sup>6</sup> *Ibid.* hal 52

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan menurut Undang-undang Pelayanan Publik**

*Pertama*, sengketa atau konflik merupakan perselisihan yang terjadi karena adanya perbedaan pendapat di antara para pihak yang memiliki kepentingan yang sama terhadap suatu obyek tertentu, yang berawal dari perbedaan persepsi. Selain perbedaan persepsi, sengketa dalam pelayanan ini dapat terjadi jika timbul ketidaknyaman ataupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Biasanya yang merasa tidak puas ataupun tidak nyaman adalah masyarakat yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu Lembaga, Organisasi ataupun Yayasan tertentu. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sengketa adalah perselisihan yang timbul karena adanya perbedaan persepsi dan perasaan kecewa diantara pihak yang satu dengan pihak lainnya yang memiliki persamaan kepentingan terhadap suatu objek.

*Kedua*, dalam Undang-undang Pelayanan Publik, masyarakat mempunyai peran serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peran serta masyarakat dimulai sejak penyusunan pemberian standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta yang dimaksud, dapat berbentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Undang-undang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa pelayanan publik muncul berdasarkan adanya pengaduan dari masyarakat. Dalam pasal 40 Undang-undang Pelayanan Publik disebutkan bahwa masyarakat dijamin haknya untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, atau DPRD Kabupaten/Kota. Pengaduan yang dimaksud adalah

terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar larangan dan terhadap pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Selain itu, di dalam Undang-undang Pelayanan Publik juga disebutkan bahwa penyelesaian pengaduan dapat dilakukan oleh Ombudsman dan penyelenggara pelayanan publik. Dalam pasal 1 ayat (13) Undang-undang Pelayanan Publik disebutkan bahwa :

“Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik, dalam pasal 1 ayat (2), disebutkan bahwa :

“Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”

*Ketiga*, sesuai dengan pasal 46 Undang-undang Pelayanan Publik, penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman ini dilakukan apabila ada pengaduan dari masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini Ombudsman wajib menerima, memproses dan menyelesaikan pengaduan tersebut, apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelesaikan pengaduan tersebut, Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi dan ajudikasi atas permintaan para pihak. Mediasi adalah proses penyelesaian keluhan masyarakat dengan pejabat badan publik, pejabat badan swasta maupun perseorangan yang dilakukan

oleh mediator ombudsman dengan tujuan untuk memperoleh penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak (*win-win solution*) melalui negosiasi para pihak yang bersengketa. Konsiliasi merupakan proses penyelesaian keluhan atau sengketa pelayanan publik antara masyarakat dengan pejabat badan publik, pejabat badan swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh konsiliator ombudsman dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator ombudsman. Dan yang dimaksud adjudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh Ombudsman.<sup>7</sup>

Dalam pasal 50 ayat (5) Undang-undang Pelayanan Publik, dijelaskan apabila pengadu meminta ganti rugi, penyelesaiannya dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus. Adjudikasi khusus merupakan adjudikasi yang terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian dengan adjudikasi khusus ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa ada dukungan yang nyata antara pasal yang satu dengan pasal yang lain yang ada di Undang-Undang Pelayanan Publik. Alurnya adalah ketika masyarakat menemui adanya rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan lembaga Negara, maka masyarakat bisa langsung mengadukannya kepada Ombudsman. Di dalam lembaga Ombudsman ini masyarakat ditawarkan berbagai langkah penyelesaian untuk mencapai sebuah keputusan yang nantinya dijalankan oleh kedua belah

---

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 9,10,11 Peraturan Ombudsman RI No.002 tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

pihak yang bersengketa, langkah penyelesaian tersebut antara lain mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.

*Keempat*, berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik, apabila ada pengaduan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara wajib menerima, merespons, dan memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya. Kewajiban menerima dan merespons dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya. Penerapan prinsip-prinsip tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keterpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan penyelenggara pelayanan publik yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi atau lembaga yang sama. Pemeriksaan materi pengaduan mempertemukan pihak pengadu atau pihak yang dirugikan dengan pihak teradu yaitu penyelenggara pelayanan publik. Apabila pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, maka dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah atas permintaan pengadu. Jika pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu harus menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab-akibat dari perbuatan penyelenggara yang merugikan. Dalam hal pemberian keputusan, penyelenggara pelayanan publik wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap. Keputusan hasil pemeriksaan wajib

disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 hari sejak diputuskan. Keputusan dalam hal ganti rugi, harus memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya. Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi. Hal-hal yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik mengenai penyelesaian sengketa tersebut bertujuan untuk menjunjung tinggi kenyamanan masyarakat untuk mendapatkan penyelesaian yang tepat. Pengaduan dari masyarakat dapat dilakukan oleh pihak yang dirugikan sendiri atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan ini dilakukan paling lambat 30 hari sejak pengadu atau pihak yang merasa dirugikan tersebut menerima pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik dan Ombudsman wajib menanggapi pengaduan dari masyarakat paling lambat 14 hari sejak pengaduan diterima. Apabila materi aduan tidak lengkap, Pengadu dapat melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 hari sejak Pengadu menerima tanggapan dari Penyelenggara atau Ombudsman. Jika dalam waktu 30 hari, Pengadu tidak dapat melengkapi materi aduannya, pengadu dianggap mencabut pengaduannya, dengan kata lain pengaduan dinyatakan batal. Di dalam Undang-undang Pelayanan Publik, telah disebutkan bahwa untuk menyelesaikan suatu permasalahan ataupun sengketa yang berkaitan dengan pelayanan, harus ada lembaga penyelenggara pelayanan publik dan juga Ombudsman untuk menangani pengaduan-pengaduan oleh masyarakat. Di dalam pelayanan kesehatan juga seharusnya ada lembaga yang bertugas menangani pengaduan-pengaduan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, baik itu di Rumah Sakit maupun di Puskesmas-Puskesmas. Di Puskesmas, lembaga penyelenggara pelayanan kesehatan yang ada

adalah DKK (Dinas Kesehatan Kabupaten) yang sekarang sudah berganti menjadi SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) bidang Kesehatan. SKPD ini memberikan kewenangan pelayanan di bidang kesehatan kepada Puskesmas-puskesmas yang dibawahnya sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggungjawab di setiap wilayah Kecamatan.

*Kelima*, selain mengadu kepada penyelenggara ataupun Ombudsman, masyarakat dapat menggugat ke peradilan Tata Usaha Negara terhadap pelayanan oleh penyelenggara ataupun pelaksana yang menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.<sup>8</sup> Pengajuan gugatan tersebut tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman ataupun penyelenggara.<sup>9</sup> Selain ke peradilan Tata Usaha Negara, masyarakat juga dapat melaporkan penyelenggara yang diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak yang berwenang.<sup>10</sup> Dalam pasal 54 Undang-undang Pelayanan Publik, disebutkan sanksi-sanksi yang diterima oleh penyelenggara ataupun pelaksana yang melanggar kewajiban-kewajibannya sesuai dengan undang-undang. Sanksi yang diberikan seperti teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji untuk paling lama satu tahun, penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama satu tahun, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, pemberhentian tidak dengan hormat, pembekuan misi atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah dan pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

---

<sup>8</sup> Pasal 51 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>9</sup> Pasal 52 ayat (2) UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>10</sup> Pasal 53 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wedung**

Di Puskesmas Wedung I dan Wedung II belum pernah terjadi sengketa yang sesuai dengan pelayanan publik, namun konflik-konflik tertentu pernah terjadi, seperti keluhan-keluhan tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Keluhan-keluhan tersebut seperti, keluhan tentang administrasi di Loker, waktu tunggu, tarif pelayanan, rujukan ke Rumah Sakit, dan kebersihan di lingkungan Puskesmas.

*Pertama*, keluhan tentang administrasi di Loker pendaftaran. masyarakat yang datang ke Puskesmas Wedung untuk berobat, akan menuju ke Loker Administrasi terlebih dahulu untuk mendaftar. Di Loker Pendaftaran, identitas pasien akan dilihat oleh Petugas Loker. Terkadang di Loker Pendaftaran ini perlu waktu lama, sehingga menjadi salah satu keluhan masyarakat. Terkadang masyarakat tidak sabar untuk mengantri di Loker Pendaftaran, padahal Loker Pendaftaran ini tujuannya adalah untuk mendaftarkan dan mengecek identitas dari Pasien. Masyarakat banyak yang tidak tahu tujuan di Loker Pendaftaran tersebut, sehingga mereka bergumam sendiri sambil menunggu di Loker. Dalam menanggapi keluhan tersebut, Puskesmas Wedung telah mencoba memberikan pengertian kepada masyarakat yang tidak sabar tersebut. Namun mereka masih bergumam dan mengabaikan Petugas di Loker.

*Kedua*, keluhan tentang lamanya waktu tunggu di Puskesmas. Pasien yang telah mendaftar di Loker Pendaftaran, akan diarahkan untuk masuk ke ruang sesuai dengan penyakit pasien. Pasien akan menunggu sampai mereka dipanggil. Terkadang, masyarakat yang datang untuk berobat di Puskesmas sangatlah banyak



yang menyebabkan waktu tunggu juga lama. Ini yang membuat masyarakat tidak sabar menunggu dengan waktu yang lama. Untuk mempercepat waktu tunggu pasien, Pihak Puskesmas Wedung memberikan solusi yaitu, setiap Petugas Kesehatan yang berada di ruang BP (Balai Pengobatan) umum apabila sedang tidak melayani pasien, petugas kesehatan tersebut mengambil kartu berobat pasien yang berada di Loker Pendaftaran dan memanggil pasien tersebut, sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.

*Ketiga*, keluhan tentang pengenaan tarif pelayanan di Puskesmas. Puskesmas Wedung merupakan Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan secara gratis pada masyarakatnya. Namun terkadang, masyarakat memang dimintakan tarif. Pelayanan gratis hanya ditujukan pada pasien yang memiliki kartu kesehatan seperti Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat), Jampersal (Jaminan Persalinan), Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah) dan kartu BPJS. Pasien yang tidak memiliki kartu kesehatan akan menerima tarif sesuai yang telah ditetapkan. Pengenaan tarif ini sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak No. 4 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum.

*Keempat*, untuk masalah tentang rujukan memang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Di tahun-tahun sebelumnya Puskesmas Wedung sering memberikan rujukan kepada masyarakat. Hal ini karena pihak Puskesmas tidak mau mencari ribut dengan masyarakat. Terkadang masyarakat yang datang untuk minta rujukan selalu memaksa, apabila tidak diberikan pasti langsung marah-marah. Padahal seharusnya, untuk meminta rujukan pasien harus dirawat dulu di Puskesmas apabila penyakit yang diderita pasien itu dapat ditangani Puskesmas. Tahun 2014 ini, Puskesmas Wedung sudah menerapkan sistem BPJS sesuai dengan peraturan

Pemerintah. BPJS telah diterapkan mulai tanggal 1 Januari 2014 serentak di seluruh Indonesia. Meskipun belum diterapkan secara maksimal sesuai Undang-Undang BPJS, namun Puskesmas Wedung telah menerapkan pelayanan kesehatan sesuai Undang-Undang BPJS tersebut. Dan sesuai Undang-Undang BPJS, setiap pasien yang meminta rujukan, mereka harus menginap dulu di Puskesmas selama 2-3 hari, untuk jenis penyakit yang masih bisa ditangani oleh Puskesmas. Jika selama 2-3 hari perawatan di Puskesmas tidak ada perkembangan untuk sembuh, maka Dokter akan memberikan pasien rujukan ke Rumah Sakit terdekat. Namun, jika pasien menderita penyakit seperti jantung, kanker, tumor, ataupun penyakit yang harus dioperasi dan penyakit-penyakit lain yang tidak dapat ditangani oleh pihak Puskesmas Wedung, maka pasien dapat langsung diberikan rujukan ke Rumah Sakit tanpa menginap dulu di Puskesmas.

*Kelima*, keluhan kebersihan yang dikeluhkan pasien di Puskesmas Wedung I seperti keadaan toilet yang kotor, dan terkadang ada bau ikan. Hal ini dikarenakan lokasi Puskesmas Wedung I yang bersebelahan dengan pasar pagi. Pasar pagi merupakan pasar yang dipenuhi oleh penjual-penjual ikan setiap paginya. Inilah yang membuat Puskesmas Wedung I sering dijadikan tempat untuk bersih-bersih dan buang air oleh penjual-penjual ikan di pasar pagi tersebut. Keadaan ini membuat Puskesmas Wedung I selalu terlihat kotor dan kurang terjaga kebersihannya terutama di kamar mandi Puskesmas. Dalam menangani keluhan yang berkaitan dengan kebersihan tersebut, Puskesmas Wedung I telah menyediakan 3 petugas kebersihan guna membersihkan setiap sudut-sudut sampai pada toilet-toiletnya. Selain itu, pihak Puskesmas juga telah menegur beberapa penjual ikan yang sering menggunakan kamar mandi Puskesmas untuk menjaga

kebersihan di lingkungan Puskesmas Wedung I. Di Puskesmas Wedung II, keluhan tentang kebersihan sedikit berbeda dengan keluhan yang terjadi di Puskesmas Wedung I. Di Puskesmas Wedung I dikarenakan lokasinya yang bersebelahan dengan pasar ikan, sehingga banyak digunakan penjual ikan untuk sekedar bersih-bersih dan mengambil air di sana. Berbeda dengan Puskesmas Wedung II, karena lokasinya yang tidak bersebelahan dengan pasar ikan, dan tidak dekat pula dengan perumahan warga. Perumahan masyarakat disekitar Puskesmas yang terdekat berjarak 500 meter dari Puskesmas. Keluhan tentang kebersihan, Puskesmas Wedung II akan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Keluhan tentang kebersihan ini hanya dikeluhkan oleh pasien/ keluarga pasien rawat inap saja. Pasien rawat jalan tidak ada yang mengeluh tentang kebersihan, karena pasien rawat jalan tidak menghabiskan waktu yang lama di Puskesmas. Untuk memberikan kepuasan pada masyarakat, pihak Puskesmas telah berencana akan menambah tenaga kebersihan yang bertugas di malam hari untuk membersihkan setiap sudut ruangan di Puskesmas Wedung II termasuk ruang rawat inapnya. Karena selama ini Puskesmas Wedung II hanya memiliki 1 tenaga kebersihan dan beliau tidak bekerja sehari penuh atau 24 jam, namun hanya bekerja setengah hari saja. Sehingga sangat perlu adanya penambahan petugas kebersihan, agar pasien yang tinggal di rawat inap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan di Puskesmas Wedung II.

*Keenam,* Di Puskesmas Wedung II, pernah terjadi adu argumen antara keluarga pasien yang memintakan rujukan dengan Petugas Kesehatan di Puskesmas. Adu argumen tersebut terjadi karena pihak pasien yang meminta

rujukan dengan memaksa sehingga membuat salah satu Petugas Kesehatan ikut emosi. Ada juga pihak pasien yang meminta rujukan tidak pada jam kerja, yaitu lebih dari jam 11 siang. Padahal pelayanan kesehatan hanya dilayani sampai pukul 11.00 wib. Sebenarnya, baik di Puskesmas Wedung I dan Puskesmas Wedung II apabila sampai pukul 12.00 wib petugas kesehatan masih berada di Puskesmas, maka pelayanan-pelayanan apapun masih dapat dilayani, seperti pelayanan kesehatan maupun permintaan rujukan. Namun, jika pasien datang diatas waktu pelayanan dan sudah tidak ada petugas yang bertanggung jawab, maka pasien tidak akan dilayani dan mereka akan disarankan untuk datang esok harinya pada waktu pelayanan.

*Ketujuh*, keluhan yang terakhir adalah tentang fasilitas yang kurang lengkap. Keluhan ini hanya dikeluhkan oleh pasien di Puskesmas Wedung II, karena fasilitas Puskesmas Wedung II masih kurang lengkap tidak seperti di Puskesmas Wedung I yang sudah lengkap. Di Puskesmas Wedung II tidak ada Rontgen dan Laboratorium, sehingga pemberian pelayanan kesehatan dianggap masih kurang memuaskan masyarakat. Fasilitas rawat inap di Puskesmas Wedung II masih tergolong baru. Karena rawat inap baru ada tahun 2013 kemarin, sehingga fasilitas di ruang rawat inap masih perlu diperbaiki. Pada tahun ini, Puskesmas Wedung II masih dalam proses perbaikan. Fasilitas-fasilitas yang belum ada di Puskesmas Wedung II akan segera ditambah. Pada akhir tahun 2014 ini, diharapkan ruang-ruang baru telah selesai dibangun, dan pada tahun 2015 ruang-ruang tersebut sudah dapat dipergunakan. Perbaikan fasilitas ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga Puskesmas Wedung II menjadi salah satu tempat berobat yang tepat bagi masyarakat.

Dari keterangan di atas, pelaksanaan penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wedung, baik Puskesmas Wedung I dan Puskesmas Wedung II belum pernah dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik. Hal ini karena di Puskesmas Wedung tidak mempublikasikan standar dan maklumat pelayanan yang seharusnya ada dan diketahui masyarakat. Standar merupakan uraian tentang janji dan kewajiban dari penyelenggara ataupun pelaksana dalam memberikan pelayanan. Sedangkan maklumat merupakan pernyataan tertulis tentang pengumuman dari penyelenggara ataupun pelaksana terhadap janji dan kewajiban yang terdapat dalam standar pelayanan. Standar dan maklumat sudah seharusnya ada dalam setiap lembaga atau instansi pelayanan. Meskipun di Puskesmas Wedung sudah terdapat standar pelayanan, namun masyarakat masih kurang menyadari keberadaan standar pelayanan. Publikasi dari pihak Puskesmas juga sangat penting, sehingga masyarakat dapat mengetahui maksud dari standar pelayanan. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara pelayanan dan standar pelayanan yang ada, maka masyarakat dapat mengadukan kepada Dinas Kesehatan atau SKPD bidang Kesehatan dan Ombudsman. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas Wedung masih belum sesuai dengan Undang-undang Pelayanan Publik. Kurangnya informasi kepada masyarakat menjadi salah satu hal yang harus diperbaiki oleh pihak Puskesmas. Selain itu, di Puskesmas Wedung tidak terdapat maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan hal yang harus ada dalam instansi ataupun lembaga pelayanan, karena maklumat merupakan pernyataan tertulis atas keseluruhan rincian janji dan kewajiban yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan harus dipublikasikan

kepada khalayak sehingga masyarakat mengetahui, melihat dan membaca maklumat pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan penelitian penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

*Pertama*, sengketa merupakan perselisihan yang terjadi karena adanya perbedaan pendapat di antara para pihak yang memiliki kepentingan yang sama terhadap suatu obyek tertentu, yang berawal dari perbedaan persepsi. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, penyelesaian sengketa pelayanan publik muncul berdasarkan adanya pengaduan dari masyarakat. Penyelesaian sengketa pelayanan menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dilakukan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik dan Ombudsman. Dalam pelayanan kesehatan, apabila terdapat sengketa atau konflik penyelesaiannya harus seperti pada Undang-Undang Pelayanan Publik, karena pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik dibidang kesehatan. Lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa dalam bidang kesehatan adalah Dinas Kesehatan yang sekarang menjadi SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Kesehatan, karena SKPD Kesehatan merupakan lembaga penyelenggara pelayanan kesehatan. Selain SKPD Kesehatan, harus ada lembaga seperti Ombudsman yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sehingga apabila terjadi sengketa dapat terselesaikan sesuai dengan peraturan dan tidak merugikan kedua belah pihak.

*Kedua*, berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik, masyarakat mempunyai hak untuk mengadukan tindakan petugas kesehatan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan dan juga lembaga lain seperti Ombudsman. Namun dalam pelaksanaannya, masyarakat di Kecamatan Wedung belum pernah ada yang mengadukan. Meskipun standar pelayanan sudah ada dimasing-masing ruang pelayanan di Puskesmas, namun masyarakat jarang sekali membaca standar pelayanan tersebut. Selain itu, maklumat pelayanan juga tidak terdapat di Puskesmas Wedung. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan janji dan kewajiban yang terdapat dalam standar pelayanan, dan merupakan informasi yang seharusnya dipublikasikan pada khalayak sehingga dapat dilihat, dibaca dan diketahui oleh masyarakat. Di Puskesmas Wedung I dan Puskesmas Wedung II yang terjadi hanyalah keluhan-keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut, ada yang disampaikan langsung oleh pihak Puskesmas, ada juga yang dipendam sendiri oleh masyarakat. Keluhan yang disampaikan langsung oleh pihak Puskesmas, penyelesaiannya dilakukan secara kekeluargaan atau musyawarah dengan masyarakat atau pihak yang dirugikan tersebut untuk menemukan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Sehingga tidak merugikan kedua belah pihak.

### **Saran**

*Pertama*, penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wedung I dan II, harusnya berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik, karena Puskesmas merupakan salah satu lembaga pelaksana pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelaksana pelayanan yang tidak memberikan pelayanan sesuai dengan

standar pelayanan harus diadakan pada lembaga seperti Dinas Kesehatan dan Ombudsman, sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dan tidak merugikan masyarakat.

*Kedua*, pemerintah seharusnya lebih maksimal dalam mensosialisasikan peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-undang Pelayanan Publik. Sehingga masyarakat di desa-desa mengetahui maksud, tujuan dan kegunaan Undang-undang tersebut.

*Ketiga*, masyarakat di Kecamatan Wedung seharusnya lebih peka terhadap hal-hal baru, tidak hanya diam atau bersikap pasif saja. Apabila ada pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang ada, masyarakat berhak untuk mengadukan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan atau Ombudsman. Sehingga diharapkan nantinya, proses pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat maksimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Mubarak, Wahit Iqbal.2012.*Ilmu Kesehatan Masyarakat: Konsep dan Aplikasi dalam kebidanan*.Jakarta: Salemba Medika.

Peraturan Ombudsman RI No.002 tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Soekanto, Soerjono.1986.*Pengantar Penelitian Hukum*.Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

<http://komisiixnews.com/2013/03/sampai-maret-2013-jumlah-rumah-sakit-mencapai-2-083-buah/>