

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

pelayanan publik merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 pada Alenia ke-4, yang meliputi empat (4) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.¹ Kinerja pelayan publik yang baik akan mempunyai implikasi yang sangat luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayan publik sedangkan kurang baiknya kinerja pelayan publik seringkali cenderung rumit, seperti tata cara pelayanan, disiplin kerja dan lain sebagainya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan dalam rangka untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga Negara, maka Negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan

¹ Menurut Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

tersebut. Undang-Undang pelayanan publik menjamin hal ini karena menyadari betapa pentingnya keberadaan dan peran negara untuk melindungi hak-hak warganya dan menempatkan mereka sebagai pemangku kepentingan yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pelayanan sendiri hakikatnya merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen.² Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima menggunakan tolok ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta menggunakan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Desa Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu desa yang melaksanakan pelayanan publik dibidang pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan publik ini yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka membentuk pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Dalam hukum islam, pada firman Allah dalam QS. Al-Baqarah: 30 yang pada intinya Allah menciptakan setiap manusia adalah khalifah di muka bumi, sebagai kholifah manusia harus siap mengemban tugas masing-masing yang telah disertai amanat tersebut. Syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Isro':7 yang artinya "*jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.*"

² Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: PT.Prestasi Pustakaraya, 2010), hal. 11

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut *puskesmas* adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan Masyarakat dan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.³ Puskesmas sebagai pusat layanan masyarakat tingkat pertama, puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan sesuai dengan standart operasionalnya. Namun banyak masalah yang menjadi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Salah satu permasalahan yang pernah terjadi pada Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung, yaitu JATIMTIMES TULUNGAGUNG, merasa jengkel dan tidak terima dengan pelayanan di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung seorang pasien memposting komplain di media sosial mengaku menerima pelayanan dengan tidak semestinya. Pelayanan yang dilakukan relatif lama dan kurang adil sebab pasien yang datang terlebih dahulu terkadang tidak mendapatkan pelayanan dengan segera dan pasien yang datang belakangan malah mendapatkan pelayanan dengan segera. Selain itu juga Pelayanan yang seharusnya pelayanan ditutup jam 11 tapi sebelum jam 11 sudah di tutup. Dalam postingan tersebut pasien juga menyertakan video berupa aktivitas pelayanan di Puskesmas tersebut sibuk sendiri dengan Gadgetnya.⁴

Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas yang relatif lama, sehingga waktu tunggu pasien pun juga semakin lama. Oleh karena lamanya pelayanan yang diberikan petugas puskesmas maka terjadilah penilaian

³ Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia N0. 75 Tahun 2014

⁴ <https://www.jatimtimes.com/baca/172715/20180517/212547/jengkel-dengan-pelayanan-puskesmas-netizen-posting-video-dan-foto-pegawai-sibuk-main-hp/>, diakses pada 13/10/2018 13:42 WIB

negatif masyarakat yang bermunculan dan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung menjadi berkurang.

Berdasarkan uraian diatas, menarik untuk dikaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang berjudul “ **Pelayanan Publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.**”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka fokus penelitian tentang Pelayanan Publik Di Puskesmas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung di tinjau dari peraturan Perundang-undangan?
2. Bagaimana pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung ditinjau dari hukum islam?

C. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir kabupaten Tulungagung?
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung berdasarkan peraturan Perundang-undangan.

D. Kegunaan penelitian

Penelitian ini dilakukan peneliti karena dianggap memiliki kegunaan tersendiri serta dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai landasan berfikir kritis, sumbangan ilmiah, dan bahan referensi dalam khasanah keilmuan, khususnya mengenai “Pelayanan publik di puskesmas.” Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program strata satu. Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat mengetahui dan memahami bagaimana pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.

b. Bagi Pelayan Publik di Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat. Mengingat bahwa Puskesmas merupakan Pusat Kesehatan Tingkat pertama dalam masyarakat.

c. Bagi pihak lain

Memberikan kontribusi terhadap perkembangan literatur kinerja pelayanan publik di puskesmas yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah serta menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran serta pengertian terhadap istilah ataupun kta-kata yang ada dalam penelitian ini. Maka perlu dijelaskan mengenai hal-hal yang nantinya akan menjadi pegangan dalam penelitian, adapun penegasan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penegasan Secara Konseptual

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁵

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas dapat di simpukan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah pusat, daerah, BUMN dan BUMD. Negara pada hakikatnya didirikan oleh publik (masyarakat) yang mana bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat.

⁵ Juniarso Ridwan dan Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. (Bandung: Nuansa, 2009), hal.19

b. Puskesmas

Menurut Departemen Kesehatan, puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat di terima dan di terjangkau oleh masyarakat dengan dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Dan menurut Departemen Kesehatan, puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangun kesehatan di suatu wilayah kerja.

2. Penegasan Secara Operasional

Penegasan secara operasional ini, bertujuan untuk mendeskripsikan tentang pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung, dan pandangan hukum islam terhadap pelayanan publik di Puskesmas.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematik pembahasan membantu untuk memahami terhadap sebuah karya tulis ilmiah. Sistematika pembahasan ini dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya di dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, Kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Pustaka, berisi dua point besar yaitu teori dan konsep; dan penelitian terdahulu. Teori dan konsep yang meliputi: Pelayanan Publik secara umum yang berisi tentang pengertian pelayanan publik, unsur pelayanan publik, sejarah pelayanan publik, jenis pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, standar pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, faktor-faktor pendukung dan peningkatan pelayanan publik; Pelayanan Kesehatan yang berisi tentang pengertian pelayanan kesehatan, macam pelayanan kesehatan, syarat pokok pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu, stratifikasi pelayanan kesehatan, standar pelayanan kesehatan; Puskesmas; Pelayanan Publik di Puskesmas di tinjau dari peraturan perundang-undangan yang berisi tentang asas-asas pelayanan publik, standar pelayanan publik, hak dan kewajiban bagi penyelenggara, kewajiban dan larangan bagi pelaksana pelayanan publik, sanksi-sanksi bagi pelayan Publik, dan pelayanan publik di Puskesmas ditinjau dari hukum islam yang meliputi perspektif fiqh siyasah dan perspektif maqashid syariah.

Bab III Metode Penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, meliputi Deskripsi Puskesmas Tunggangri; pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri; Temuan Penelitian; Pembahasan yang berisi tentang standar pelaksanaan pelayanan publik

di Puskesmas Tunggangri di tinjau dari peraturan perundang-undangan, pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri di tinjau dari hukum islam.

Bab V Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.

Bagian akhir, terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup