

Implementasi Hak Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Labuan Badas Sumbawa

Asri Reni Handayani^{*1}, Nur Arifatus Sholihah²

¹Prodi Keperawatan, STIKES Griya Husada Sumbawa, Indonesia

²Prodi Kesehatan Masyarakat, STIKES Griya Husada Sumbawa, Indonesia

Email: ¹asireni61@gmail.com, ²nurarifatus93@gmail.com

Abstrak

Kesehatan sebagai hak asasi manusia sebagaimana tercantum dalam Pasal 20 dan 21 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 merupakan bentuk komitmen kesehatan masyarakat secara luas melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa implementasi hak masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuan Badas Sumbawa. Penelitian ini adalah hukum empiris yaitu pendekatan hokum sebagai norma atau aturan dan pendekatan kepada masyarakat dalam arti melihat kenyataan yang ada di masyarakat. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada subyek penelitian yaitu perawat, data dianalisis menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: 1) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap masyarakat secara paripurna dan non-diskriminatif. 2) Bentuk perlindungan yang diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, dan kode etik.

Kata kunci: Hak Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

Abstract

Health as a human right as stated in Articles 20 and 21 paragraph (1) of the 1945 Constitution is a form of commitment to public health at large through the implementation of quality and affordable health development by the people of Indonesia. This study aims to identify and analyze the implementation of community rights to health services at the Labuan Badas Sumbawa Health Center. This research is an empirical law, namely the legal approach as a norm or rule and an approach to society in the sense of seeing the reality that exists in society. Primary data were collected through interviews with research subjects, namely nurses, the data were analyzed using qualitative methods. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that: 1) health services provided by puskesmas to the community in a plenary and non-discriminatory manner. 2) The form of protection provided is by providing health services in accordance with laws and regulations, standard operating procedures, service standards, and codes of ethics.

Keywords: Community Rights, Health Services, Puskesmas

1. PENDAHULUAN

Sehat adalah hak asasi manusia. Hak untuk hidup sehat merupakan interaksi dan inter-relasi dari tiga hak dasar manusia yaitu hak pribadi, hak sosial dan hak budaya (Moeloek, 2021). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Nomor tentang Praktik Kedokteran mencanangkan kesehatan sebagai hak asasi manusia dalam bentuk berbagai upaya kesehatan bagi seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat (Undang-Undang, 2004). Ketentuan Pasal 20 dan 21(1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dilaksanakan, dan hak masyarakat atas kesehatan perlu diwujudkan sehingga pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi syarat. Syarat tersebut yakni tersedia (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), berkesinambungan (*continues*), terpadu (*integrated*), wajar

(*appropriate*), dapat diterima (*acceptable*), bermutu (*quality*), tercapai (*accessible*) serta terjangkau (*affordable*). Persyaratan ini sama pentingnya, tetapi harus dipenuhi untuk memastikan akses ke fasilitas perawatan kesehatan yang adil, berkualitas tinggi dan terjangkau (RI, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus memperhatikan prinsip-prinsip hak asasi manusia dalam pelayanan kesehatan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: : *dignity* yaitu hak tidak dianiaya atau diperlakukan dengan cara yang tidak manusiawi, *equality* yaitu hak tidak dibeda-bedakan dalam menikmati hak-hak asasi manusia, *respect* yaitu hak dihargai dalam kehidupan pribadi dan berkeluarga, *fairness* yaitu hak untuk diperlakukan secara adil, dan *autonomy* yaitu hak mendapatkan penghargaan atas kehidupan pribadi (Group, 2019). Hak asasi manusia dalam bidang kesehatan meliputi *the right to health care* (hak atas pelayanan kesehatan) yang tertuang dalam konvensi hak sipil dan politik 1966, *the right of self determination* (hak untuk menentukan nasib sendiri) yang tertuang dalam deklarasi PBB 1948 dan *the right to information* (hak atas informasi yang benar dan lengkap) yang tertuang dalam deklarasi Helsinki 1964 (Sunarto, 2009). Hak-hak konsumen atas kesehatan sudah diatur cukup rinci dalam undang-undang antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang, 1999)

Undang-undang tersebut juga mengatur kewajiban tenaga kesehatan untuk memenuhi hak masyarakat sebagai konsumen. Dalam memberikan pelayanan, tenaga kesehatan harus memperhatikan harapan pasien sebagai konsumen. Harapan tersebut antara lain: Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; *responsiveness* (daya tanggap) yaitu membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan unsur SARA (Suku, Agama, Ras, Golongan) konsumen kesehatan, *assurance* (jaminan) yaitu jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta *empathy* (empati) yaitu komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen kesehatan. Program kebijakan dan manajemen pembangunan kesehatan bertujuan untuk mengembangkan kebijakan dan manajemen pembangunan kesehatan untuk mendukung pelaksanaan sistem kesehatan nasional termasuk tinjauan kebijakan dan perumusan kebijakan.

Kebijakan pelayanan medis secara legal formal tercantum dalam berbagai peraturan perundang-undangan telah memberikan perlindungan pada hak-hak masyarakat. Namun, sampai saat ini belum banyak diungkap upaya-upaya apa yang dilakukan institusi pelayanan kesehatan untuk memenuhi dan melindungi hak masyarakat atas kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan studi untuk mengkaji kebijakan institusi pelayanan kesehatan dalam memenuhi hak konsumen kesehatan, kelengkapan kebutuhan medis, termasuk pelayanan sehari-hari, standar profesi dan prosedur operasi standar, serta metode rujukan bila pemeriksaan atau pengobatan tidak dapat dilakukan.

2. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian Penelitian menggunakan metode yuridis empiris yaitu pendekatan dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi di lapangan, penerapan peraturan-peraturan tersebut dalam praktiknya dalam masyarakat. Metode spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analisis, yaitu menggambarkan berbagai macam masalah dan berbagai macam fakta berkaitan dengan implementasi pelayanan kesehatan masyarakat.

Jenis data Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objeknya, yang dalam hal ini adalah perawat, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka yang terdiri dari: Penelitian kepustakaan, yaitu mengumpulkan data sekunder dari bahan- bahan hukum primer berupa peraturan perundangan, seperti: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, PERMENKES Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Penelitian lapangan yang merupakan data primer diperoleh langsung dari objek penelitian sebagai contoh riil.

Teknik pengumpulan data sekunder yaitu dengan studi dokumen dengan teknik memilah, membaca dan mengkritik dokumen-dokumen yang ada. Studi dokumen adalah suatu kegiatan (praktis dan teoritis) untuk mengumpulkan dan mempelajari serta memahami data, literatur atau sumber lainnya yang telah disebutkan. Cara pengumpulan data primer yaitu dengan teknik wawancara terhadap subyek penelitian

dengan cara terjun langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang akurat berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah perawat sebanyak 7 (tujuh) orang, dengan mengajukan pertanyaan yang telah ditulis dan terstruktur secara terbuka (*open ended*) kepada responden untuk memperoleh data primer. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Teknik analisis data yaitu data yang telah terkumpul baik melalui penelitian lapangan maupun penelitian kepustakaan selanjutnya dianalisis secara sistematis dengan dengan membandingkan data tersebut menggunakan asas, teori, dan peraturan yang terkait dengan hak masyarakat terhadap pelayanan kesehatandengan menggunakan analisis secara kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesehatan merupakan bagian penting dari kehidupan manusia yang sangat didambakan. Berdasarkan Pasal 4 UU Kesehatan No.36 Tahun 2009. “ setiap orang berhak atas kesehatan”. Kesehatan sebagai bagian dari hak untuk hidup adalah hak yang tidak dapat dicabut, hak yang tidak dapat diganggu gugat dalam keadaan apapun. Ketentuan bahwa “ Setiap orang berhak atas kesehatan” adalah hokum tertinggi negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang diatur dengan jelas dalam konstitusi Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1). Setiap orang berhak untuk bebas dari perlakuan diskriminatif dan berhak untuk dilindungi dari perlakuan diskriminatif tersebut. Pernyataan tegas menentang diskriminasi tertuang dalam Pasal 281 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan ini berlaku secara universal untuk berbagai bidang dalam yurisdiksi Negara Republik Indonesia. Perawat sebagai salah satu komponen utama pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai peranan penting karena terkait dengan pemberian pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan dalam masyarakat, pada dasarnya terdapat 2 (dua) macam hak dasar yang bersifat individual, yaitu hak atas informasi (*the righth to information*) dan hak untuk menentukan nasib sendiri (*the righth of self determonation*). Pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting, sehingga sangat diperlukan suatu kehati-hatian dan keprofesionalisme dari seorang tenaga kesehatan, untuk menunjang program pemerintah dalam mewujudkan Indonesia sehat maka sangat diperlukan tenaga kesehatan yang lebih profesional dan bertanggung jawab dalam bidang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat di Puskesmas Labuan Badas, perawat memberikan pelayanan medis yang utuh dan lengkap tanpa diskriminasi terhadap pasien, tanpa membedakan antara pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS, memberikan informasi kesehatan pasien dengan sejujurnya serta mengutamakan kesehatan, keamanan dan keselamatan pasien. Pasien juga berhak menolak tindakan perawatan yang diberikan oleh perawat. Pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas Labuan Badas adalah IGD, Poli Umum, KIA, laboratorium, fasilitas rawat inap dan apotik. Proses akses masyarakat ke Pelayanan Rawat Inap Puskesmas adalah melalui pintu masuk IGD atau Poli. Jika pasien menggunakan asuransi atau jaminan kesehatan dapat diurus dalam waktu 2x24 jam dan perawat akan merujuk ke Rumah Sakit jika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk dirawat di Puskesmas karena adanya keterbatasan alat-alat medis dan juga obat-obatan.

Berdasarkan ketentuan Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas bahwa puskesmas memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dengan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. setiap kegiatan atau pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap masyarakat tujuannya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap masyarakat ditujukan untuk peningkatan, pencegahan penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Permenkes, 2019).

Berdasarkan amanat Undang-Undang 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh

penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas Labuan Badas selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitative (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Merujuk pada Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, maka upaya promotif yang diberikan oleh Puskesmas Labuan Badas terhadap masyarakat berupa penyuluhan gigi dan mulut, PHBS dan penyuluhan lainnya. Pelayanan preventif dalam bentuk imunisasi terhadap bayi, balita, ibu hamil untuk mencegah terjadinya anomaly penyakit berbahaya dan pemberian tablet tambah darah bagi remaja. Pelayanan kuratif yang diberikan terhadap masyarakat yaitu Puskesmas menyediakan ruang rawat inap dan poli sebagai bentuk upaya untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit maupun pengendalian kecacatan agar kualitas pasien dapat terjaga seoptimal mungkin. Pelayanan rehabilitative yaitu dengan melakukan kunjungan rumah dengan tujuan pemulihan kesehatan masyarakat.

Upaya penyelenggaraan kesehatan sebagaimana dimaksud di atas, dipengaruhi oleh faktor lingkungan sosial budaya, termasuk ekonomi, lingkungan fisik dan biologis yang bersifat dinamis dan kompleks. Menyadari betapa luasnya hal tersebut, pemerintah melalui sistem kesehatan nasional, berupaya menyelenggarakan kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat luas, guna mencapai derajat kesehatan yang optimal.

Puskesmas memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistic. Untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Labuan Badas menyelenggarakan pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Labuan Badas terdiri dari 7 (tujuh) dimensi kesehatan, yaitu efisien, efektif, tepat waktu, aman, adil, berorientasi pasien dan integrasi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan menjamin perlindungan hukum bagi tenaga kesehatan agar tidak menimbulkan kesalahan medik dalam menangani pasien, sekaligus pasien mendapatkan perlindungan hukum dari suatu tanggung jawab puskesmas dan tenaga kesehatan. Hak dan kesempatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berlaku bagi setiap orang, dan masyarakat dapat memanfaatkan.

Upaya peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan, merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Sistem Kesehatan Nasional menyebutkan, bahwa kesehatan menyangkut semua segi kehidupan yang ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas dan kompleks. Hal ini sesuai dengan pengertian kesehatan yang diberikan oleh dunia Internasional sebagai berikut: *A state of complete physical, mental, and social, well being and not merely the absence of disease or infirmity* (Rieger, 2017).

Pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat penting dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Selain kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas, juga terdapat tiga komponen yang dapat dilihat dalam proses pelayanan. Pelayanan ditentukan terutama oleh kualitas pelayanan yang diberikan, orang yang memberikan pelayanan, dan konsumen yang menilai pelayanan berdasarkan harapan yang diinginkan (Febriana, 2010).

Meskipun dari segi keterjangkauan pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah memadai namun mutu pelayanan kesehatan di puskesmas masih perlu ditingkatkan secara terus menerus agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal ini perlu dilakukan mengingat Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan pertama di wilayah kerjanya yang diharapkan dapat mengatasi tantangan kesehatan daerah, termasuk penyediaan pelayanan kesehatan yang bermutu (Indonesia, 2017). Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa pengguna layanan kesehatan publik dan swasta semakin menuntut layanan yang berkualitas. Tidak dapat disangkal bahwa pasien menjadi semakin kritis terhadap layanan kesehatan dan menuntut keselamatan (Effendi, 2009). Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik yang dapat diterapkan. Pemahaman secara

lebih mendalam tentang *good governance* merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Azwar, 2013).

Upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi setiap orang maka harus secara terus menerus dilakukan perhatian yang sungguh-sungguh bagi penyelenggaraan pembangunan nasional yang berwawasan kesehatan, adanya jaminan atas pemeliharaan kesehatan, ditingkatkannya profesionalisme dan dilakukannya desentralisasi bidang kesehatan. Kegiatan-kegiatan tersebut sudah tentu memerlukan perangkat hukum kesehatan yang memadai. Perangkat hukum kesehatan yang memadai dimaksudkan agar adanya kepastian hukum dan perlindungan yang menyeluruh baik bagi penyelenggara upaya kesehatan maupun masyarakat penerima pelayanan kesehatan

Hukum memegang peranan penting dalam banyak aspek kehidupan sosial dan pemerintahan. Salah satunya adalah bidang pelayanan kesehatan, kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur kebahagiaan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menciptakan perlindungan hukum bagi pasien serta para pihak harus memahami hak dan kewajiban yang terkait dengannya, termasuk penyedia layanan kesehatan yang bertanggung jawab atas profesi yang diberikan kepada penerima layanan kesehatan. Undang-undang melindungi hak untuk menerima pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini merupakan bagian dari pelaksanaan perlindungan hak asasi manusia yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat bahwa perlindungan hukum yang biasa dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien adalah memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kompetensi, standar operasional prosedur, dan standar pelayanan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan dan juga sesuai dengan Permenkes Nomor 16 Tahun 2019, seperti tanpa membeda-bedakan pasien, memberikan informasi secara lengkap dan jujur terkait diagnose maupun rencana pengobatan dan tindak lanjut perawatan serta risiko medis yang kemungkinan muncul dari diagnose medis pasien, serta tidak melakukan tindakan yang membahayakan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat oleh Puskesmas secara paripurna dan non-diskriminatif. Bentuk perlindungan hukum masyarakat adalah pemberian pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, dan kode etik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2013). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Effendi, F. (2009). *Keperawatan Komunitas Teori Dan Praktik Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Febriana, T. T. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Cetakan Pertama. PTPrestasi Pustakakarya.
- Group, E. a. (2019). *Human Rights in Health – A Framework for*. <https://www.choiceforum.org/docs/humanrights.pdf>
- Indonesia, K. K. (2017). *Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat*. Diambil kembali dari http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MMIK-I_FINAL_SC_26_12_2017.pdf
- Moeloek, A. F. (2021). *Pembangunan Berkelanjutan Dalam Peningkatan Derajat Kesehatan Manusia (Pendekatan Pada Paradigma Sehat)*.
- Permenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.

- RI, Depkes. (2019).
http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__4_Th_2019_ttg_Standar_Teknis_Pelayanan_Dasar_Pada_Standar_Pelayanan_Minimal_Bidang_Kesehatan1.pdf
- Rieger, S. K. (2017, May). *National Library Of Medicine*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28389194/>
- Sunarto. (2009). *HAM Dan Pelayanan kesehatan*. <https://adoc.pub/deklarasi-universal-ham-1948.html>
- Undang-Undang. (1999). *Perlindungan Konsumen Nomor 8*.
- Undang-Undang. (2004). *Undang -Undang Praktik Kedokteran Nomor 29*.