

**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM PUSKESMAS DI DAERAH PASAR USANG
KABUPATEN PADANG PARIAMAN DALAM MENJAMIN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN**

EXECUTIVE SUMMARY

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memeperoleh Gelar Sarjana hukum***



OLEH:

ANITA TARESI

2210012111033

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG

HATTA PADANG

2026

Reg No:728/Pdt/02/III-2026

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

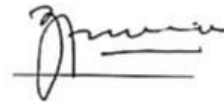
EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg.: 728/Pdt/02/III-2026

Nama : Anita Taresi
NPM : 2210012111033
Program Studi : Hukum Perdata
Judul Tesis : Pertanggung Jawaban Hukum Puskesmas Pasar Usang
Kabupaten Padang Pariaman Dalam Menjamin Kualitas
Pelayanan Kesehatan

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing)



LEGAL RESPONSIBILITY OF COMMUNITY HEALTH CENTERS IN THE PASAR USANG AREA, PADANG PARIAMAN REGENCY IN ENSURING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES

Anita Taresi,¹ Elyana Novira¹

Legal Studies Program, *Faculty of Law, Bung Hatta University*,¹

Email: anitataresi@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services is an important aspect of the health system in Indonesia. Community health centers, as first-level health facilities, have a legal responsibility to ensure that services meet the standards set by the government. This study identified several main problems, namely: 1) How is the legal responsibility in ensuring the quality of services at the Pasar Usang Community Health Center, Padang Pariaman Regency? 2) What are the obstacles in ensuring the quality of services at the Pasar Usang Community Health Center, Padang Pariaman Regency? 3) How are legal efforts in ensuring the quality of services at the Pasar Usang Community Health Center, Padang Pariaman Regency? The method used is sociological juridical with qualitative data analysis, through literature studies and interviews with the head of the community health center, as well as patients who receive treatment at the community health center. The results of the study indicate that 1) The Pasar Usang Community Health Center, Padang Pariaman Regency whas legal responsibility according to regulations such as PMK No. 43 of 2019 and PMK No. 19 of 2024. 2) However, the community health center faces challenges in terms of its healthcare staff, who are often unfriendly and slow in their work. 3) To address these challenges, various efforts have been made to educate the public about the importance of healthcare services at the community health center. With these steps, it is hoped that healthcare services at the Pasar Usang Community Health Center in Padang Pariaman Regency can continue to improve and become more optimal in providing services to the community.

Keywords: *accountability, health center law, health services*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi isu penting mengingat mayoritas masyarakat Indonesia, khususnya di daerah perdesaan dan pinggiran, sangat bergantung pada keberadaan puskesmas untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek medis semata, tetapi juga meliputi aspek ketersediaan fasilitas, keramahan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam memberikan tindakan

medis.¹

Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2024, Puskesmas didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perorangan pada tingkat pertama. Dalam operasionalnya, lembaga ini menempatkan prioritas pada pe

¹ Putri Mentari Lestari, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Di Era Jaminan Kesehatan Nasional*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, vol. 11. No. 1. hlm 156.

pendekatan promotif dan preventif dengan tujuan akhir mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah yurisdiksinya.

Tanggung jawab hukum dalam ranah pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki landasan normatif yang komprehensif, yang meliputi Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2024. Peraturan Menteri tersebut secara eksplisit mengatur aspek penyelenggaraan dan standar pelayanan minimal.

Penjabaran tugas serta wewenang Puskesmas merujuk pada Pasal 4 dan Pasal 6 Permenkes Nomor 43 Tahun 2024, khususnya pada Pasal 4 ayat 1 sampai dengan 3. "Berbagai masalah yang sering dikeluhkan oleh Masyarakat, seperti kurangnya sarana dan prasarana, fasilitas tidak memadai, keterbatasan tenaga medis, pelayanan yang terkadang dianggap kurang ramah atau kurang cepat, serta kurangnya pelatihan bagi tenaga Kesehatan menjadi kendala dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM PUSKESMA DI DAERAH PASAR USANG KABUPATEN PADANG PARIAMAN DALAM MENJAMIN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pertanggung Jawaban Hukum Dalam Menjamin Kualitas di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman?
2. Bagaimanakah Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman?

3. Bagaimana Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Tanggung Jawab Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman.
2. Untuk Mengetahui Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman.
3. Untuk Mengetahui Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan yuridis sosiologis. Secara metodologis, penelitian ini dimulai dengan analisis data sekunder yang kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data primer di lapangan untuk mendapatkan data empiris. Tujuan penelitian mencakup analisis efektivitas Peraturan Menteri serta eksplorasi hubungan korelasi antar variabel atau gejala hukum.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan meliputi studi dokumen atau bahan pustaka, serta metode lapangan berupa wawancara dan kuesioner.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pertanggung Jawaban Hukum Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman Dalam Menejamin Kualitas Pelayanan Kesehatan

Puskesmas bertanggung jawab melakukan tindakan lanjutan setiap pengaduan yang masuk dan melakukan evaluasi berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas.

Sebagai pertanggung jawaban hukum, puskesmas pasar usang kabupaten padang pariaman, memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan

dan didapatkan oleh pasien harus sesuai standar yang telah ditetapkan, termasuk penerapan akreditasi, pemantauan kualitas layanan oleh dinas kesehatan, serta penerapan sistem evaluasi berkala terhadap tenaga medis yang bertugas.

Implementasi standar operasional dilaksanakan melalui mekanisme audit internal maupun eksternal sebagai upaya menjamin kesesuaian seluruh prosedur pelayanan Kesehatan dengan regulasi yang berlaku. Dalam konteks Puskesmas Pasar Usang, Kabupaten Padang Pariaman, diterapkan mekanisme hukum formal terkait penanganan pengaduan dari pasien maupun masyarakat. Saluran pengaduan tersedia secara aksesibel melalui kotak saran fisik maupun platform daring yang disediakan oleh institusi.

Tindak lanjut pengaduan mencakup proses evaluasi komprehensif, yang apabila ditemukan pelanggaran terhadap prosedur standar pelayanan, akan diikuti dengan pemberian sanksi administratif kepada tenaga medis terkait.

B. Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman

Kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Pasar Usang terhadap pasien mengalami pelayanan yang kurang ramah berjumlah 5 orang, kurang kecepatan waktu pelayanan berjumlah 7 orang dan kurang optimalnya pelayanan di poli gigi ada 3 orang.

Terdapat 7 dari 15 pasien di Puskesmas Pasar Usang, mengatakan bahwa ditemukan berbagai pengalaman yang mencerminkan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Mayoritas pasien mengungkapkan bahwa kurangnya kecepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Mereka menyatakan bahwa mereka mengalami pengantrian atau menunggu cukup

lama karena petugas kurang cepat dan sering berbicara atau bercerita sambil melakukan tugasnya itu dapat menghambat kecepatan waktu pelayanan yang mereka berikan kepada pasien.

C. Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman

Puskesmas Pasar Usang mengimplementasikan mekanisme pengaduan masyarakat yang komprehensif, meliputi kotak saran, media sosial, serta saluran pengaduan daring, guna menjamin respons cepat terhadap setiap keluhan pelayanan.

Secara simultan, institusi menginisiasi program diseminasi pengetahuan hukum bagi tenaga medis melalui mekanisme pelatihan dan pengarahan berkala.

Guna meningkatkan mutu layanan, Puskesmas Pasar Usang mengadopsi pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Pertanggungjawaban hukum dalam menjamin kualitas pelayanan di Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman yaitu memiliki tanggung jawab hukum.
2. Terdapat beberapa yang alami oleh puskesmas pasar usang yang itu terhadap pasien BPJS yang sering minta rujukan ke puskesmas, padahal puskesmas masih bisa melakukan penanganan terhadap pasien tersebut.
3. Upaya hukum dalam menjamin kualitas pelayanan di Puskesmas Pasara Usang Kabupaten Padang Pariaman terdapat berbagai upaya telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya layanan kesehatan puskesmas

B. Saran

1. Dalam peningkatan pelayanan

- kesehatan Puskesmas Pasar Usang Kabupaten Padang Pariaman pihak puskesmas harus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas serta kecakapan tenaga Kesehatan dalam melayani pasien
2. Dengan sistem yang lebih efisien dan terpusat, tenaga medis dapat lebih fokus dalam memberikan pelayanan kepada pasien, serta meminimalkan kesalahan yang dapat berdampak pada kualitas layanan Kesehatan yang diberikan.
 3. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya layanan kesehatan di puskesmas, diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Soerjono Soekanto, 2005, Pengantar Penelitian Hukum, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 51

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, *Tentang Pengertian dan Defenisi*, Jakarta.
 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2024 *tentang pusat Kesehatan Masyarakat*.

C. Sumber lain

Putri Mentari Lestari, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Di Era Jaminan Kesehatan Nasional*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, vol. 11. No. 1. hlm 156.

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihriati R.,S.H.M.H
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Dr. Suamperi, S.H.M.H.
3. Ketua Bagian HTN, Ibu Dr. Elyana Novira, S.H.,M.H
4. Penasehat Akademik Penulis, Bapak Dr. Desmal Fajri.,S.H.M.H
5. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Bapak Ibu Elayna Novira, S.H.,M.H sebagai Dosen Pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu: