

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMENUHAN HAK PELAYANAN
KESEHATAN DI KECAMATAN KOTO TANGAH PADANG**

Artikel

**OLEH:
SRI RAHMAH DILLAH
NPM. 1010013311002**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2014**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMENUHAN HAK PELAYANAN
KESEHATAN DI KECAMATAN
KOTO TANGAH PADANG**

Sri Rahmah Dillah¹, Pebriyenni¹, Hendrizal¹

¹Civic Education, Departement of Social Study
Faculty of Teacher Training and Education
Bung Hatta University
E_mail: rahmadila8@gmail.com

Abstract

This study is based on a patient who does not get good medical care. It is characterized by the lack of friendliness and attitude (attitude) medical officer in serving patients, and health care procedures and long waiting times for long service resulting in delays in treatment. This research aims: 1) To know the public perception in receiving medical care at the health center Tangah Koto subdistrict. 2) To determine the attitude (attitude) medical officer in serving patients in Tangah Koto subdistrict health center. 3) To know the procedure of health services at the health center Tangah Koto subdistrict. Type of research is qualitative. The instrument used is the observation sheets, questionnaires, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the public perception of medical services at the health center and Air Dingin and Lubuk Buaya when viewed from the level of satisfaction of the people who receive health services is very high, it is seen from several indicators such as: the cleanliness and comfort of the waiting room 76.8%, patient examination room 82.1% clean, responsive drug officers in serving the community 84.4%, examination and treatment is given quickly and precisely 85.8%. Public perception of the friendliness and attitude (attitude) medical officer in the service of patients is lacking. The public perception of health care procedures in Koto subdistrict health center subdistrik already done quickly and clearly.

Keywords: Right to health, services, health center

I. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi. Semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat

lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.”

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan khususnya Bab III, menjelaskan mengenai hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh kesehatan. Hal itu bisa dilihat sebagai berikut:

Pasal 4

Setiap orang berhak atas kesehatan.

Pasal 5

- (1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.
- (2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.
- (3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya

Pasal 9

- (1) Setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Hak setiap rakyat tersebut harus dibarengi dengan pelaksanaan dari pemerintah agar hak tersebut dapat diperoleh oleh setiap orang. Penjabaran mengenai tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dijelaskan dalam Pasal 14 sampai 20 dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 sebagai berikut:

1. Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan lingkungan, tatanan, fasilitas kesehatan baik fisik maupun sosial bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.
3. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.
4. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan akses terhadap informasi, edukasi, dan fasilitas pelayanan

kesehatan untuk meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

5. Pemerintah bertanggung jawab memberdayakan dan mendorong peran aktif masyarakat dalam segala bentuk upaya kesehatan.
6. Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau.
7. Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui sistem jaminan sosial nasional bagi upaya kesehatan perorangan.

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pada Pasal 32 ayat (2) menyebutkan, "Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka."

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat menuju terwujudnya Indonesia sehat.

Fasilitas kesehatan yang ada di Kota Padang sudah cukup bervariasi dan tersebar di seluruh kecamatan. Jumlah rumah sakit umum di Kota Padang sebanyak 13 buah dengan kepemilikan terdiri dari 1 buah Pemerintah Pusat, 1 buah Pemerintah Kota, 2 buah TNI/POLRI, 1 buah BUMN dan 7 buah swasta. Rumah sakit jiwa sebanyak 2 buah

dengan kepemilikan Pemerintah Kota dan 1 swasta. Rumah sakit bersalin sebanyak 5. Balai pengobatan/klinik sebanyak 38 buah, Puskesmas 22 buah, Puskesmas Pembantu 62 buah dan Puskesmas Keliling 22 buah. Jumlah tenaga kesehatan pada tahun 2011 seperti jumlah dokter di Kota Padang sebanyak 71 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Padang yang mencapai 847.567 jiwa, maka angka rasio jumlah dokter per 10.000 penduduk adalah 0,84 artinya bahwa setiap 10.000 penduduk Kota Padang dilayani minimal oleh 1 orang dokter baik umum maupun dokter spesialis. Angka tersebut sekaligus menunjukkan beratnya beban seseorang dokter untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Padang, 2012:58).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pelayanan kesehatan sendiri merupakan *merit goods*, yakni memiliki manfaat yang penting bagi masyarakat banyak dan penyediaannya tidak dapat diserahkan sepenuhnya kepada swasta.

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesehatan derajat optimal. Menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 2002:35), "Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan (*promotif*), mencegah (*preventif*) dan menyembuhkan penyakit (*kuratif*), serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok atau masyarakat (*rehabilitatif*)."

Penilaian mutu layanan kesehatan harus berdasarkan standar dan karakteristik/kriteria. Salah satu kesulitan dalam merumuskan pengertian mutu layanan kesehatan adalah karena mutu layanan kesehatan itu sangat melekat dengan faktor-faktor subjektivitas orang yang berkepentingan, baik

pasien/konsumen, pemberi layanan kesehatan (*provider*), penyandang dana, masyarakat, ataupun pemilik sarana layanan kesehatan.

Sesuai dengan uraian di atas maka peneliti menulis skripsi dengan judul: "Persepsi Masyarakat terhadap Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang."

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap pemenuhan hak pelayanan kesehatan dengan mengajukan beberapa pertanyaan mendasar, yaitu:

1. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Kecamatan Koto Tangah?
2. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap keramahan dan sikap (*attitude*) petugas medis dalam melayani pasien di Puskesmas Kecamatan Koto Tangah?
3. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koto Tangah?

Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan medis di Puskesmas Kecamatan Koto Tangah.
2. Untuk mengetahui sikap (*attitude*) petugas medis dalam melayani pasien di Puskesmas Kecamatan Koto Tangah.
3. Untuk mengetahui prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koto Tangah.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:15), "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah."

Mengingat jumlah populasi yang sangat besar dan terbatasnya kemampuan peneliti, dari 14 Puskesmas yang ada di Kecamatan Koto Tengah 4 unit Puskesmas induk dan 12 unit Puskesmas pembantu, maka penelitian mengambil sampel yang mewakili populasi. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* yang dilakukan secara mempertimbangkan sampel yang akan di ambil, dengan mengambil dua Puskesmas induk dari empat Puskesmas Induk yaitu Puskesmas Lubuk Buaya dan Air Dingin (Sugiyono, 2012:120).

Sampel dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang berobat ke Puskesmas Kecamatan Koto Tengah dengan taraf kesalahan 10%, sampel yang dapat mewakili populasi sebanyak 300.000 adalah 30.000. Menurut Sugiyono (2012:128), "Populasi 30.000 dengan taraf kesalahan 10% adalah 268 sampel".

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Observasi dilakukan pada awal penelitian, observasi ini digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan medis di Puskesmas Kecamatan Koto tengah yang mencakup jumlah kunjungan masyarakat, fasilitas medis dan non medis yang tersedia.

2. Angket (Kuesioner)

Angket akan diberikan kepada masyarakat yang berobat ke Puskesmas Lubuk Buaya, dan Puskesmas Air Dingin dengan responden sebanyak 268 orang

3. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi dari tenaga medis dalam keterlibatannya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dalam bentuk foto sewaktu pengisian angket oleh masyarakat berobat ke Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin dan proses wawancara dengan masyarakat, tenaga

medis yang ada di Puskesmas induk yang di masukkan untuk melengkapi dan sebagai bukti data lapangan pada saat observasi terutama pada saat berlangsungnya pelayanan kesehatan di Puskesmas induk.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian didasarkan pada data-data hasil penelitian yang telah diuraikan di atas yang berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin jika dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil wawancara kepada tenaga medis yang ada di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin sudah cukup lengkap, ini dilihat dari adanya ketersediaan peralatan medis di setiap ruangan.

Hasil observasi dan angket sebanyak 268 di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis: a) Untuk di Puskesmas Lubuk Buaya persentase yang tinggi dikategorikan dengan masyarakat yang menyatakan setuju dengan kebersihan ruang tunggu sebanyak 76,8%, kenyamanan ruang tunggu sebanyak 63,4%, ruang periksa pasien bersih sebanyak 82,1%, papan petunjuk ruangan jelas sebanyak 73,2%, petugas medis berpenampilan rapi sebanyak 76,8%, alat kedokteran yang dipakai bersih sebanyak 56,7%, waktu tunggu untuk mendapatkan pengobatan sebanyak 38,1%, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas medis sebanyak 76,2%, petugas obat yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat sebanyak 84,4%, pelayanan pemeriksaan, pengobatan yang diberikan cepat dan tepat sebanyak 85,8%. b) Puskesmas Air Dingin persentase yang tinggi yaitu dilihat dari

masyarakat yang rata-rata menyatakan setuju dengan kebersihan ruang tunggu sebanyak 76,8%, kenyamanan ruang tunggu sebanyak 75,3%, ruang periksa pasien bersih sebanyak 82,1%, papan petunjuk ruangan jelas sebanyak 73,1%, petugas medis berpenampilan rapi sebanyak 76,8%, alat kedokteran yang dipakai bersih sebanyak 74,7%, waktu tunggu untuk mendapatkan pengobatan sebanyak 52,3%, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas medis sebanyak 74,7%, petugas obat yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat sebanyak 82,8%, pelayanan pemeriksaan, pengobatan yang diberikan cepat dan tepat sebanyak 81,3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa, masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin sudah mendapatkan pelayanan medis dengan baik.

Selanjutnya mengenai persepsi masyarakat terhadap keramahan dan sikap *attitude* petugas medis. Hasil wawancara dengan masyarakat yang berobat ke Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin menunjukkan bahwa anggapan pasien terhadap sikap tenaga medis bahwa tenaga medis kurang bersikap ramah dan kurang memberikan senyuman untuk pelayanan umum sedangkan pelayanan di ruang Lansia dan KIA anak, tenaga medis yang ada lebih bisa tersenyum dan berbicara dengan lembut.

Hasil observasi dan angket sebanyak 268 di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin mengenai persepsi masyarakat terhadap keramahan dan sikap (*attitude*) petugas medis, a) di Puskesmas Lubuk Buaya diperoleh hasil 42,5% masyarakat yang menyatakan setuju dengan petugas medis yang bersikap ramah dan baik dalam melayani pasien. b) Puskesmas Air Dingin diperoleh hasil, 41,2% masyarakat yang hanya menyatakan setuju dengan keramahan tenaga medis dalam melayani pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk kategori keramahan tenaga medis dalam melayani pasien persentase yang diperoleh

rendah ini berarti penyelenggaraan keramahan tenaga medis di Puskesmas Lubuk Buaya dan Air Dingin masih kurang.

Selanjutnya mengenai persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hasil wawancara peneliti dengan tenaga medis yang ada di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin mengatakan bahwa alur atau prosedur pelayanan di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin dimulai dari masyarakat yang datang mendaftar di ruang registrasi, mengambil nomor antrian, dan bagi masyarakat yang ingin ke ruangan pelayanan KB, KIA, Imunisasi, gigi, Lansia dan lain-lain akan diarahkan oleh paramedis untuk menuju ruangan tersebut.

Hasil observasi dan angket sebanyak 268 di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin mengenai persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan

kesehatan di Puskesmas, a) di Puskesmas Lubuk Buaya persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan rendah. Ini dapat dilihat dari hanya 44,8% masyarakat yang menyatakan setuju dengan waktu tunggu untuk mendapatkan pengobatan cepat. Dan untuk waktu tunggu mendapatkan pengobatan 38,1% masyarakat menyatakan setuju. b) Puskesmas Air Dingin masyarakat yang menyatakan setuju terhadap proses pendaftaran cepat sebanyak 52,3%, dan 48,6% masyarakat menyatakan setuju terhadap waktu tunggu dilakukan pemeriksaan cepat. Jadi dapat disimpulkan bahwa, untuk Puskesmas Lubuk Buaya prosedur pelayanan yang terselenggara belum dilakukan dengan cepat, sedangkan di Puskesmas Air Dingin prosedur pelayanan sudah dilakukan dengan cepat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik, ini dilihat dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Puskesmas tidak hanya datang satu kali untuk mendapatkan pengobatan tetapi sering ke Puskesmas untuk mendapatkan pengobatan.
2. Persepsi masyarakat terhadap keramahan dan sikap (*attitude*) petugas medis dalam melayani pasien: a) di Puskesmas Lubuk Buaya diperoleh hasil 42,5% masyarakat yang menyatakan setuju dengan petugas medis yang bersikap ramah dan baik dalam melayani pasien. b) Puskesmas Air Dingin diperoleh hasil, 41,2% masyarakat yang hanya menyatakan setuju dengan keramahan petugas medis dalam melayani pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa, untuk kategori keramahan petugas medis dalam melayani pasien persentase yang diperoleh rendah, ini berarti penyelenggaraan keramahan tenaga medis di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Dingin masih kurang.
3. Persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan kesehatan: a) untuk di Puskesmas Lubuk Buaya, persepsi masyarakat yang tidak menggunakan asuransi kesehatan ataupun pengguna asuransi kesehatan menilai prosedur pelayanan kesehatan yang diselenggarakan belum terlaksana dengan cepat dan tanggap. b) untuk di Puskesmas Air Dingin dilihat dari jumlah pasien yang berobat dan waktu tunggu untuk mendaftar serta untuk mendapatkan pengobatan sudah dilakukan dengan cepat.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Wiko. 2010. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badan Pusat Statistik. 2012. *Indikator Kesejahteraan Rakyat (INKESRA) Kota Padang*. Padang: BPS.
- Badan Pusat Statistik. 2013. *Padang dalam Angka*. Padang Badan Pusat Statistik Kota Padang.
- Badan Pusat Statistik. 2013. *Statistik Daerah Kecamatan Kota Tangah*. Padang: BPS.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, Titin Slamet. 2007. *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.