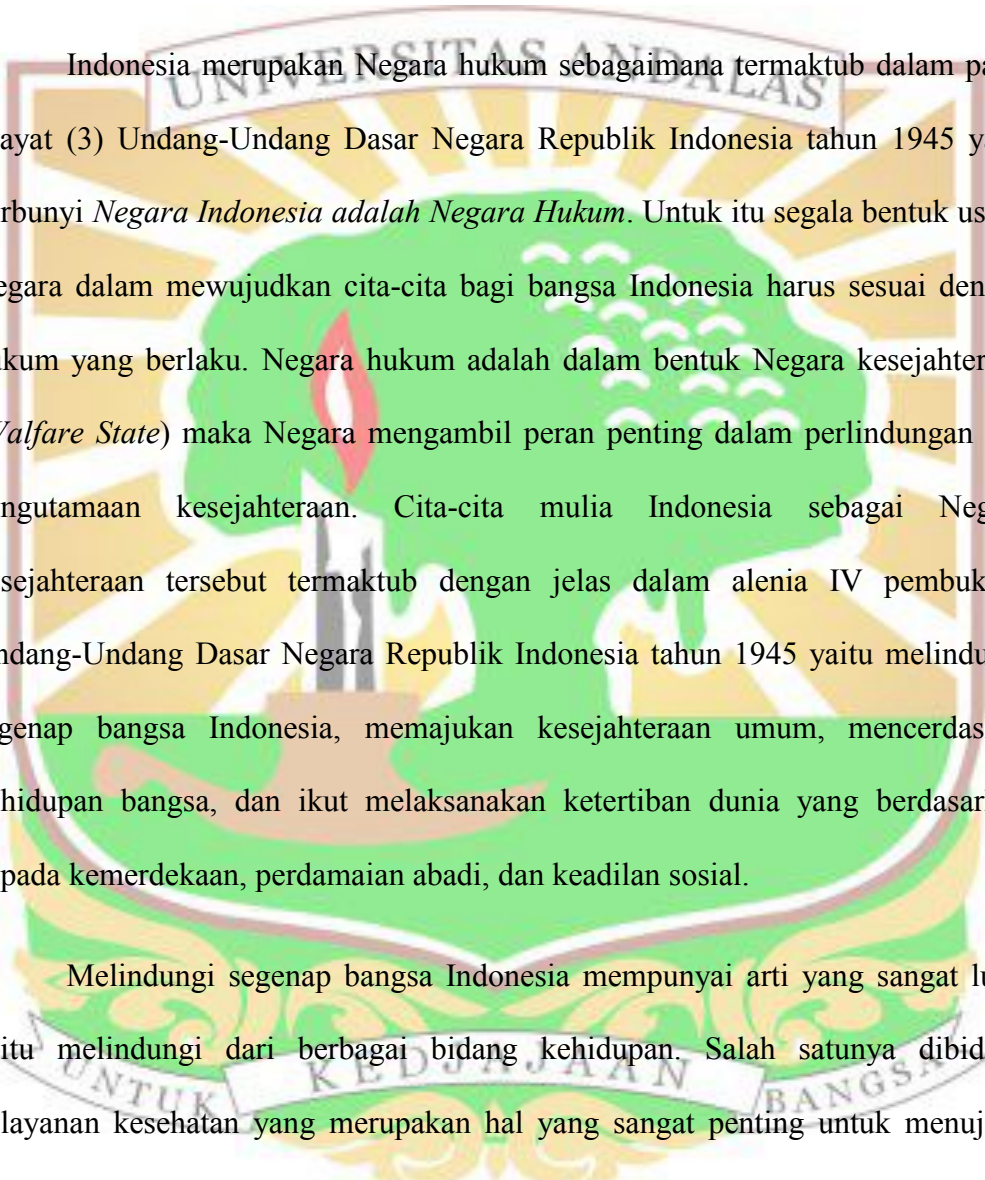


# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah



Indonesia merupakan Negara hukum sebagaimana termaktub dalam pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang berbunyi *Negara Indonesia adalah Negara Hukum*. Untuk itu segala bentuk usaha Negara dalam mewujudkan cita-cita bagi bangsa Indonesia harus sesuai dengan hukum yang berlaku. Negara hukum adalah dalam bentuk Negara kesejahteraan (*Welfare State*) maka Negara mengambil peran penting dalam perlindungan dan pengutamakan kesejahteraan. Cita-cita mulia Indonesia sebagai Negara kesejahteraan tersebut termaktub dengan jelas dalam alenia IV pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kepada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Melindungi segenap bangsa Indonesia mempunyai arti yang sangat luas, yaitu melindungi dari berbagai bidang kehidupan. Salah satunya dibidang pelayanan kesehatan yang merupakan hal yang sangat penting untuk menujung setiap usaha yang dilakukan pemerintah dalam rangka mensejahterakan bangsa Indonesia. Terkait dengan pelayanan kesehatan Pasal 28H ayat (1) Undang-undang Negara Republik Indonesia tahun 1945 merumuskan setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan

hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh layanan kesehatan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dalam rangka mewujudkan cita-cita nasional untuk itu negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara eksrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia<sup>1</sup>.

Mengenai pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, pada pasal 1 angka 1 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, maupun spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, dan dalam pasal 51 ayat (1) dan ayat (2) menyatakan bahwa upaya kesehatan diselenggarakan untuk mewujudkan derajat kesehatan setinggi-tingginya bagi individu maupun masyarakat dan upaya kesehatan tersebut didasarkan pada standar pelayanan minimal kesehatan yang diatur oleh Peraturan Pemerintah.

Pelayanan kesehatan termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam pasal 1 ayat (1) dirumuskan bahwa pelayanan publik adalah

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm.3

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas pelayanan publik. barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penjelasan pasal 5 ayat (4) huruf a Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menerangkan bahwa jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas). Pelayanan publik merupakan tugas dan kewajiban dari Negara dalam rangka memenuhi amanat yang tertera secara implisit dalam Undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945. Dalam perjalanannya pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang kesehatan tidak selamanya mulus. Pelayanan kesehatan masih memiliki kekurangan, ini dibuktikan dengan adanya laporan masyarakat terhadap ketidakpuasan dan ketidaksesuaian pelayanan kesehatan dengan prosedur yang ada.

Berkaitan dengan adanya laporan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, Indonesia memiliki suatu badan yang berfungsi sebagai wadah pengawasan terhadap pelayanan publik yaitu Ombudsman. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia merumuskan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga Negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik Negara serta badan swasta atau 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.

Menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman bertugas untuk :

- 
1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
  2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
  3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
  4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
  5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
  6. Membangun jaringan kerja
  7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan
  8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dari uraian tugas Ombudsman diatas, maka salah satu tugas Ombudsman adalah menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti setiap laporan yang datang dari masyarakat. Mengenai adanya tugas Ombudsman seperti rumusan diatas

maka, dalam Pasal 23 ayat (1) adalah sebagai berikut bahwa setiap warga Negara atau penduduk berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman.

Dengan adanya laporan tentang pelayanan kesehatan dari masyarakat kepada Ombudsman, maka laporan-laporan yang diterima Ombudsman selanjutnya akan ditindaklanjuti sesuai ketentuan pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, yaitu :

1. Memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan
2. Meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, dan/atau
3. Melakukan pemeriksaan lapangan.

Beberapa laporan masyarakat mengenai layanan kesehatan, terdapat 3 laporan masyarakat dan satu inisiatif pengawasan oleh Ombudsman Sumatera Barat mengenai pelayanan kesehatan terhadap RSUP DR. M.Djamil Padang sepanjang tahun 2014-2015 yaitu :

1. Dugaan tidak memberikan pelayanan yang baik yang dilakukan pihak RSUP DR. M.Djamil Padang kepada pasien M.Djamil dimana pasien tidak dapat mendapatkan obat cuci darah dengan alasan pihak M.Djamil masih memiliki hutang dengan pihak obat farmasi Enseval.
2. Dugaan berlarut dalam melayani masyarakat yang berobat ke RSUP DR. M.Djamil Padang hingga memakan waktu lama.

3. Dugaan penyimpangan prosedur dalam pengambilan dan penggantian darah yang tidak jadi terpakai oleh bank darah RSUP DR. M.Djamil Kota Padang.

4. Inisiatif Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat atas pemberitaan media Koran haluan tanggal 22 juli tahun 2014 “pasien teteskan air mata dipaksa keluar RSUP DR. M. Djamil – lepas tangan, tak ada tanggung jawab”.<sup>2</sup>

Menilik dari beberapa tugas, dan wewenang Ombudsman dalam menangani setiap laporan terhadap pelayanan publik bidang kesehatan, maka penulis tertarik untuk menyusuri setiap proses yang dilakukan Ombudsman sehingga tampak kejelasan dan tindakan yang dilakukan Ombudsman Sumatera Barat terhadap laporan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di RSUP DR. M.Djamil Padang dengan judul **“PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI RSUP DR. M.DJAMIL PADANG OLEH OMBUDSMAN SUMATERA BARAT”**

---

<sup>2</sup> Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat, September 2015.