

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab Negara dan pemerintah yang kemudian dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah baik di tingkat pusat, daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa. Masyarakat tanpa terkecuali berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah dan mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tidak jarang dijumpai pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta. Bahkan pihak Pemerintah baik setingkat Daerah maupun Pemerintah Pusat yang bekerja sama dengan pihak swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat tidak merasa kebutuhannya terpenuhi dikala menerima pelayanan dari pihak pemerintah, maka mendapatkan jasa pelayanan

dari sektor swasta menjadi pilihan kedua. Tidak sedikit dari masyarakat yang menjadikannya pilihan utama karena merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah tidak memuaskan. Meski harus membayar dengan harga yang relatif lebih tinggi bila dibandingkan dengan tarif jasa pelayanan yang didapatkan dari pihak pemerintah.

Pengertian dasar pelayanan publik atau pelayanan umum (Ratminto, 2012:4) adalah segala bentuk pemberian jasa pelayanan yang berupa barang publik maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah di tingkat pusat maupun di tingkat daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah ialah dalam bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara Negara merupakan elemen utama dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Adapaun konsep pelayanan kesehatan menurut Levley dan Loomba (Azwar, 1996:35) yakni setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pemerintah yang dalam hal ini dilakukan melalui Rumah Sakit Umum Daerah mencakup seluruh kebutuhan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah bertugas melayani seluruh kebutuhan kesehatan yang dialami oleh masyarakat tanpa terkecuali, termasuk juga melayani pasien penderita HIV/AIDS.

Stigma negatif yang melekat pada penderita HIV/AIDS yang disematkan oleh masyarakat disebabkan kurangnya informasi dan pemahaman mengenai penyakit tersebut, sehingga seringkali penderita HIV/AIDS mengalami berbagai tindak diskriminasi dan perlakuan yang kurang menyenangkan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik yang termasuk di dalamnya yakni pelayanan kesehatan, maka sasaran utama untuk mengukurnya ialah dengan melihat tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan.

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penderita HIV/AIDS. Penderita HIV/AIDS atau yang kemudian bisa kita sebut dengan ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) juga memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya untuk menerima pelayanan kesehatan dari pemerintah. Namun seringkali hak-hak mereka tersebut dikaburkan oleh adanya citra negatif bagi para ODHA (Orang dengan HIV/AIDS). Hal ini disebabkan kurangnya informasi dan pemahaman seputar penyakit HIV/AIDS dan cara penularannya. Banyak pihak menyalahartikan HIV/AIDS sebagai penyakit yang memalukan karena salah satu penyebab dari terjangkitnya penyakit

ini adalah seringnya berganti-ganti pasangan sehingga mengindikasikan adanya perilaku seks yang bebas. Kenyataan ini sangat bertentangan dengan ajaran agama dan budaya timur yang masih sangat melekat pada masyarakat Indonesia.

HIV (*human immunodeficiency virus*) (Harahap, 2000:15) atau yang dalam Bahasa Indonesia dinamakan virus imunodifisiensi manusia merupakan suatu virus yang dapat mengakibatkan penyakit AIDS. Virus ini menyerang sistem kekebalan tubuh manusia, sehingga tubuh menjadi lemah dalam melawan adanya infeksi. Dengan kata lain, keberadaan virus ini dalam tubuh akan menyebabkan defisiensi (kekurangan) sistem imun. Sedangkan AIDS atau *Acquired Immune Deficiency Syndrome* adalah sekumpulan gejala penyakit yang timbul karena turunnya kekebalan tubuh. AIDS disebabkan oleh infeksi HIV.

Akibat menurunnya kekebalan tubuh pada seseorang maka orang tersebut sangat mudah terkena penyakit seperti TBC, kandidiasis, berbagai radang pada kulit, paru, saluran pencernaan, otak dan kanker. Artinya, AIDS bukan merupakan penyakit keturunan melainkan cacat karena sistem kekebalan tubuh yang disrusak setelah seseorang terinfeksi virus HIV. AIDS bukan merupakan nama sebuah penyakit, melainkan sebutan atau nama yang disepakati untuk menjelaskan kondisi di mana seseorang terinfeksi virus HIV sehingga menimbulkan gejala penurunan kekebalan tubuh. Stadium AIDS membutuhkan pengobatan Antiretroviral (ARV) untuk menurunkan jumlah virus HIV di dalam tubuh sehingga bisa sehat kembali.

Seseorang yang sedang dalam tahap HIV tidak bisa kita kenali. Mereka tampak sehat dan tidak menunjukkan gejala penyakit apapun. Status terinfeksi HIV hanya dapat diketahui setelah mengikuti test HIV yang disertai konseling serta mengunjungi fasilitas kesehatan terdekat (Klinik VCT) untuk tes HIV. Layanan test HIV dan konseling ini disebut sebagai VCT (*Voluntary Counseling and Testing*). Tes HIV biasanya berupa tes darah untuk memastikan adanya antibodi HIV di dalam sampel darah. Tes HIV bersifat sukarela dan rahasia. Sebelum melakukan tes HIV, akan dilakukan konseling untuk mengetahui tingkat risiko infeksi dari perilaku selama ini dan bagaimana nantinya harus bersikap setelah mengetahui hasil tes HIV.

Lebih lanjut dijelaskan dalam Harahap (2000:25) tes yang dilakukan dengan cepat dapat juga digunakan tes usapan selaput lendir mulut (*Oraquick*). Terinfeksi HIV bukanlah vonis mati. AIDS dapat dicegah dengan pengobatan antiretroviral atau ARV. Pengobatan ARV menekan laju perkembangan virus HIV di dalam tubuh sehingga orang dengan infeksi HIV dapat kembali “sehat” atau “bebas gejala”, namun virus HIV masih ada di dalam tubuhnya dan tetap bisa menularkan pada orang lain.

Berdasarkan catatan Klinik Voluntary Counseling and Testing (VCT) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hi. Abdul Moeloek (RSUDAM) Bandar Lampung, tercatat hingga kini terdapat sekitar 600 ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) di Provinsi Lampung. Sejak Januari–November 2013, penderita HIV di Kota Bandar

Lampung berjumlah 119 pasien. Jumlah ini menurun dibandingkan kurun 2012 yang mencapai 221 penderita. Sebanyak 214 orang di antaranya kini sedang menjalani terapi antiretroviral (ARV) secara rutin dan teratur di Rumah Sakit Abdul Moeloek. Mereka berasal dari berbagai daerah di Lampung. Berdasarkan data tersebut penderita HIV berasal dari berbagai kalangan, diantaranya seperti pengguna narkoba, kalangan transgender (waria), dan pekerja seks komersil (PSK). (<http://radarlampung.co.id/read/bandarlampung/65185-odha-lampung-terus-meningkat>, diakses pada 17 Januari 2014)

Lebih lanjut, dari informasi yang penulis dapatkan pada situs resmi HIV/AIDS kasus kumulatif HIV/AIDS di Prov Lampung tahun 2012 mencapai 509 dan 32 di antaranya adalah anak-anak. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sampai 20%. Berbeda dengan jumlah penderita HIV/AIDS Kota Bandar Lampung yang cenderung menurun, jumlah penderita HIV/AIDS Provinsi Lampung justru mengalami peningkatan pada tahun 2013. Guna menurunkan angka tersebut, Dinas Kesehatan Provinsi Lampung memfokuskan program klinik Infeksi Menular Seksual (IMS) di empat wilayah yang meliputi Panjang, Sukaraja, Kedaton dan daerah Kabupaten Lampung Tengah (<http://www.aidsindonesia.com/2013/01/di-prov-lampung-kasus-hivaidspada.html> diakses pada 17 Januari 2014).

Para ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) dapat berkonsultasi ke VCT RSUDAM. Semua yang terdata akan menjalani terapi dengan mengonsumsi obat ARV. Ketersediaan obat dan peralatan terapi untuk penderita HIV di RSUDAM telah

tersedia semua. Jadi tidak perlu harus keluar daerah lagi. Semua biaya juga digratiskan. Terdapat lima jenis obat ARV yang biasa dikonsumsi ODHA di klinik VCT RSUDAM yakni jenis AZT, 3TC, D4T, Nevirapin, dan Efaviren. (<http://lampost.co/berita/odha-dii-lampung-masih-alami-diskriminasi> diakses pada 21 Februari 2014)

Pelayanan publik apapun bentuknya merupakan hak bagi setiap warga Negara. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto, 2012: 19) menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Masyarakat dalam hal ini termasuk di dalamnya adalah penderita HIV/AIDS yang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Melihat kenyataan bahwa minimnya informasi dan pemahaman mengenai virus HIV/AIDS ini kemudian menimbulkan reaksi yang beragam. Tidak sedikit masyarakat yang memberikan respon negatif terhadap para ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) tersebut. Mirisnya, indikasi adanya sikap diskriminasi itu justru datang dari petugas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Abdul Moeloek kepada ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) yang berobat ke sana. Berdasarkan pemberitaan pada situs <http://harian-pelita.pelitaonline.com> yang terbit secara online pada 27 Mei 2013 berita mengenai adanya indikasi tindak diskriminasi terhadap ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) ini diutarakan oleh Mariana, beliau

adalah penanggung jawab Serikat Serikat ODHA Berdaya (Sober). Beliau mengatakan pihaknya kerap mendapat diskriminasi, terutama saat berada di rumah sakit untuk mendapat pelayanan medis.

Tidak semua ODHA (Orang dengan HIV dan AIDS) pernah mengalami diskriminasi, namun beberapa rekan dalam Sober sempat mendapat pelayanan buruk saat di rawat di sebuah rumah sakit pemerintah di Bandar Lampung tersebut. Tindak diskriminasi yang dilakukan ialah penderita ODHA tersebut dilecehkan dengan sebutan yang tidak pantas. Bahkan tindakan tersebut dilakukan oleh petugas medis dan dokter yang sedang berjaga. Perlakuan yang tidak menyenangkan tersebut ialah para petugas medis menggunakan peralatan pengamanan yang berlebihan dalam melayani para penderita. Ironisnya diskriminasi ini dilakukan oleh orang-orang yang mengerti medis. Orang dengan HIV/AIDS atau ODHA diperkenankan untuk mengadukan adanya keluhan dan diskriminasi kepada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dan KPA. (<http://harian-pelita.pelitaonline.com/cetak/2013/05/27/penderita-hivaid-masih-alami-diskriminasi-akibat-stigma-buruk#> diakses pada 21 Februari 2014)

Kasus adanya indikasi tindak diskriminasi yang dialami oleh penderita HIV/AIDS lain muncul di Kabupaten Klaten Jawa Tengah. Berdasarkan surat kabar online, yakni www.suaramerdeka.com, di Klaten terdapat 200 pengidap HIV/AIDS dan jumlah tersebut terus bertambah sehingga diperlukan perhatian khusus. Menurut Sekretaris Komisi Penganggulangan HIV/AIDS (KPA) Kabupaten Klaten, dr. Kuswandjana M.Kes. menyatakan bahwa dari 200 penderita tersebut hanya 30

diantaranya yang memilih mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit wilayah Klaten. Sedangkan sisanya lebih memilih untuk berobat di Rumah Sakit Solo dan Yogyakarta karena merasa lebih nyaman. Kenyataan ini terjadi karena belum adanya payung hukum untuk mengatur hak ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) dalam bidang pelayanan kesehatan. Padahal di banyak kota atau kabupaten di Indonesia sudah ada aturan hukum yang menjamin hak ODHA baik peraturan yang berupa Perda maupun payung hukum lain yang melindungi hak-haknya. (<http://m.suaramerdeka.com/index.php/read/news/2013/07/10/163955> diakses pada 16 Februari 2014)

Pelanggaran terhadap hak ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) tersebut ialah tidak dilindunginya hak mereka sehingga membuat rasa ketidaknyamanan dan percaya diri. Meskipun harga obat di Klaten jauh lebih murah yakni Rp. 19.000 dibandingkan di Yogyakarta yang mencapai Rp. 77.000 namun para penderita lebih memilih untuk berobat ke Yogyakarta dengan alasan kenyamanan. Sebab dengan adanya pembocoran rahasia tersebut, para penderita merasa dikucilkan di tengah-tengah masyarakat. (<http://m.suaramerdeka.com/index.php/read/news/2013/07/10/163955> diakses pada 16 Februari 2014)

Para penderita HIV/AIDS memiliki cerita masing-masing mengenai sejarah terjangkitnya virus HIV yang mereka alami. Tidak semua pengidap HIV tertular karena perilaku seks bebas yang notabene sangat tabu di Indonesia karena adat ketimuran yang masih sangat kental. Padahal penyebaran virus HIV tidak akan terjadi dengan mudah seperti penyebaran virus influenza yang dapat dengan

mudah menyebar melalui udara. Bahkan terjadi masa inkubasi selama hitungan tahun untuk kemudian seseorang bisa dikatakan tertular dan mengidap virus HIV.

Kisah perlakuan tidak menyenangkan kepada para penderita HIV/AIDS lainnya datang dari Yurike Ferdinandus yang merupakan Asisten Sekjen Komunitas ODHA Bali (KOBA). Beliau mengungkapkan adanya indikasi tindak diskriminasi yang dialami penderita HIV/AIDS dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Diskriminasi dalam memperoleh akses kesehatan tersebut justru dilakukan oleh para tenaga kesehatan. Beberapa tenaga kesehatan secara terang-terangan menolak memberikan pelayanan kesehatan ketika mengetahui pasien yang hendak mereka tangani adalah pasien dengan HIV positif. (<http://www.voaindonesia.com/content/penderita-hivaidis-di-indonesia-masih-alami-diskriminasi-akses-kesehatan-129700543/98126.html> diakses pada 21 Februari 2014)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Penderita HIV/AIDS di Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Penderita HIV/AIDS di Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu kajian Ilmu Pemerintahan khususnya terkait dengan kualitas pelayanan publik.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran pada pihak pengelola Rumah Sakit Abdul Moeloek dalam melakukan pelayanan publik.