

**PEMENUHAN HAK-HAK MASYARAKAT ATAS PELAYANAN
KESEHATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Oleh

WILLYAM CHRISTIAN

2012011312



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PEMENUHAN HAK-HAK MASYARAKAT ATAS PELAYANAN KESEHATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Willyam Christian

Pemenuhan hak masyarakat merupakan pelaksanaan kewajiban yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 (H) ayat 1. Hak pelayanan Kesehatan diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini adalah menurunnya tingkat kesehatan masyarakat seperti, meningkatnya angka kematian bayi sesuai data statistik, penuhnya jumlah antrian pasien rujukan, dan ketidaklengkapan dokumen untuk berobat. Rumusan masalah penelitian ini adalah 1) Bagaimanakah upaya pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung?. 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung?.

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normatif empiris. Cara pengumpulan menggunakan data primer secara langsung dari objek penelitian dan Data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber hukum. Pengumpulan data dilakukan dengan Studi Pustaka dengan cara menelaah dan mengutip literatur terkait, dan Studi Lapangan dengan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka, 1) Upaya pemenuhan hak kesehatan masyarakat oleh Dinas kesehatan bersama Rumah Sakit dan Puskesmas di Kota Bandar Lampung melaksanakan program seperti, Layanan Jaminan Kesehatan Nasional, Layanan Ambulance, Berobat, dan Mobil Jenazah Gratis, Penyelidikan Epidemiologi DBD, Fogging Focus, Skrinning dan Penyuluhan TB, Intervensi Gizi, dan Posbindu PTM. 2) Faktor pendukung yakni fasilitas kesehatan yang lengkap, BPJS, dan pengaksesan informasi secara *online*. Penghambatnya yakni ketidak tahuan masyarakat, ketidak lengkapan dokumen, dan tidak adanya tolak ukur lama proses rujukan. Hal tersebut mudah ditangani pemerintah jika diadakan penyuluhan yang baik ke masyarakat dan pelayanan kesehatan gratis bagi yang tidak mampu.

Kata Kunci : Hak, Pemenuhan hak masyarakat, Pelayanan Kesehatan

ABSTRAC

FULFILLMENT OF PUBLIC RIGHTS TO HEALTH SERVICES IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG

BY

WILLYAM CHRISTIAN

Fulfilling people's rights is the implementation of obligations guaranteed by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia article 28 (H) paragraph 1. The right to health services is specifically regulated in Law Number 17 of 2023 concerning Health. Field problems that occurred in this research were the decline in the level of public health, such as increasing infant mortality rates according to statistical data, full queues of referral patients, and incomplete documents for treatment. The formulation of the research problem is 1) How are efforts to fulfill people's rights to health services in Bandar Lampung City? 2) What are the supporting and inhibiting factors in fulfilling people's rights to health services in Bandar Lampung City?

The problem approach used is an empirical normative approach. The method of collecting uses primary data directly from the research object and secondary data obtained from various legal sources. Data collection was carried out using literature studies by reviewing and citing related literature, and field studies using interviews.

Based on the results of the research and discussion, 1) Efforts to fulfill the public's right to health by the Health Service together with Hospitals and Community Health Centers in Bandar Lampung City are implementing programs such as, the Promise of National Health Insurance Services, Ambulance Services, Free Medical Treatment and Funeral Cars, Dengue Epidemiology Investigations, Fogging Focus, TB Screening and Counseling, Nutrition Intervention, and Posbindu PTM. 2) Supporting factors are complete health facilities, BPJS, and accessing information online. The obstacles are public ignorance, incomplete documents, and the absence of benchmarks for the length of the referral process. The government can easily handle this if there is good outreach to the community and free health services for those who cannot afford it.

Keywords: Rights, Fulfillment of community rights, health services

**PEMENUHAN HAK-HAK MASYARAKAT ATAS PELAYANAN
KESEHATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh :

WILLYAM CHRISTIAN

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2024

Judul Skripsi : **PEMENUHAN HAK-HAK MASYARAKAT
ATAS PELAYANAN KESEHATAN DI
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **WILLYAM CHRISTIAN**

No. Pokok Mahasiswa : **2012011312**

Jurusan : **Hukum Administrasi Negara**

Fakultas : **Hukum**



Syamsir Syamsu, S.H., M.H.
NIP 196108051989031005

Ani Yuniati, S.H., M.H.
NIP 197806692005012001

2. Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eka Deviani'.

Eka Deviani, S.H., M.H.
NIP. 197310202005012002

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

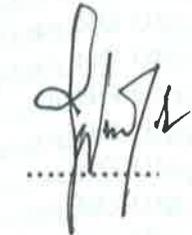
Ketua : Syamsi Syamsu, S.H., M.H.



Sekretaris : Ati Yuniati, S.H., M.H.



Penguji Utama : Upik Hamidah, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.

NIP.196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : *Kamis 22 Agustus 2024*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Willyam Christian

NPM : 2012011312

Bagian : Hukum Administrasi Negara

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “Pemenuhan Hak-Hak Masyarakat Atas Pelayanan Kesehatan Di Kota Bandar Lampung “adalah hasil karya sendiri. Semua hasil yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil Salinan atau dibuat oleh orang lain, kecuali disebutkan di dalam catatan kaki dan daftar pustaka. Maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

Bandar Lampung, Juli 2024

Penulis



Willyam Christian

NPM. 2012011312

NPM. 2012011312

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Willyam Christian lahir di Jakarta pada tanggal 22 Desember 2001, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Sukses Simanjuntak dan Enita Rosdiana Nainggolan, penulis pertama kali masuk Pendidikan di Kelompok Bermain Ignatius Slamet Riyadi I pada tahun 2006 dan melanjutkan Pendidikan di Taman Kanak – Kanak Ignatius Slamet Riyadi I di tahun 2008, telah lulus Penulis melanjutkan Pendidikan di Sekolah Dasar Ignatius Slamet Riyadi selama 2 Tahun sampai 2010 dan melanjutkan di Sekolah Dasar Kristen 4 BPK nabur Jakarta hingga lulus tahun 2014. Penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang ng lebih tinggi yaitu Sekolah Menengah Pertama Kristen 5 BPK Penabur Jakarta ngga lulus tahun 2017, setelah itu melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah tas Kristen 7 BPK Penabur Jakarta hingga lulus tahun 2020 dan pada tahun yang ma Penulis terdaftar menjadi salah satu Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas ampung dan menempuh Pendidikan sarjana. Selama berkuliah di Universitas ampung, Penulis pernah terlibat dalam kegiatan organisasi yaitu di Gerakan ahasiswa Kristen Indonesia, UKM Mahkamah, serta anggota dalam Himpunan ahasiswa Hukum Administrasi Negara (HIMA HAN).

MOTO

Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa adanya tujuan dan arah perencanaan

John F. Kennedy

Investasi paling penting yang bisa kamu lakukan adalah untuk dirimu sendiri

Warren Buffett

Salah satu cara melakukan pekerjaan yang hebat adalah dengan mencintai apa yang kamu lakukan

Steve Jobs

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Kasih SayangNya, maka dengan ketulusan dan kerendahan hati serta setiap perjuangan dan jerih payah yang ada, saya persembahkan sebuah karya ini kepada :

Orang Tua Tercinta,

Ayah Sukses Simanjuntak dan Ibu Enita Rosdiana Nainggolan

Yang telah membesarkan, mendidik, membimbing, mendoakan, mendukung bahkan berkorban untuk segala impian dan cita-citaku sampai saat ini.

Kakak Tersayang

Andre Sumanta

Naomi Miryam

Terimakasih sudah menyediakan ruang dan waktu untuk menjadi tempat penulis bercerita. Terimakasih sudah ada di dunia ini. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu, mengajarkan hal yang baru serta memberikan dorongan dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Almamater Tercinta Universitas Lampung.

SANWACANA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahana Rahmat, kebijaksanaan, dan kasih sayangNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“PEMENUHAN HAK-HAK MASYARAKAT ATAS PELAYANAN KESEHATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG”** dengan baik. Dalam proses penulisan skripsi ini terjadi banyak hambatan baik yang datang dari luar maupun dalam diri penulis. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tentunya mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan saran serta kritik dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Syamsir Syamsu, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, Terima Kasih atas kesediaannya meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini serta semangat dan motivasi sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan sangat baik;
2. Ibu Ati Yuniati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II, Terima Kasih atas kesediaannya meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini serta semangat dan motivasi sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan sangat baik;
3. Ibu Upik Hamidah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas I, Terima Kasih atas Masukan dan sarannya yang diberikan dalam proses perbaikan penulisan skripsi ini;
4. Bapak Agung Budi Prasetyo, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas II, Terima Kasih atas masukan dan sarannya dalam proses perbaikan penulisan skripsi ini;

5. Ibu Eka Deviani, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Admintrasi Negara, Terima Kasih atas bimbingan, bantuan, kemudahan dan motivasi kepada penulis dalam upaya penyusunan karya ilmiah ini;
6. Ibu Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
7. Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Univesitas Lampung yang telah membantu dalam proses akademis dan kemahasiswaan selama penulis menyelesaikan studi;
10. Kepada Karyawan dan Staf Rumah Sakit Dadi Tjokrodipo dan Dinas Keshatan Kota Bandar Lampung, terima kasih atas waktu dan ketersediaan dalam memberikan informasi terkait skripsi penulis;
11. Ayah dan ibu beserta keluarga besar yang menjadi orang tua yang luar biasa baik dan tak tergantikan yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat serta dukungan untuk kesuksesanku, semoga dapat selalu membuat kalian tersenyum bangga yang menjadi motivasi dan tujuan hidup penulis;
12. Sahabat dan teman-temanku BIOGWHY DAN DJAKOM dan Sahabat-sahabatku lainnya yang namanya tidak mungkin saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan dan motivasinya semoga kita semua sukses kedepannya;
13. Teman seperjuangan KKN Pekon Suka Baru, Pesisir Barat terima kasih telah menjadi keluarga kecilku di tempat yang baru, sukses untuk kita semua;

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini, terima kasih atas semuanya.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat imbalan atau syafaat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Bandar Lampung, 2023

Penulis

Willyam Christian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	4
I.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	4
I.3.1. Tujuan penelitian.....	4
I.3.2. Kegunaan penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kewenangan Pemerintah	6
2.2.1. Pengertian Kewenangan.....	6
2.2.2. Dasar Hukum Kewenangan Pemerintah	8
2.2.3. Cara Memperoleh Kewenangan	8
2.2. Hak Masyarakat	9
2.4.1. Pengertian Hak Masyarakat	9

2.4.2. Dasar Hukum Hak Masyarakat	11
2.4.2. Sumber dan Cara Memperoleh Hak Masyarakat.....	12
2.3. Pelayanan Kesehatan	12
2.6.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	12
2.6.2. Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan	13
2.6.2. Cara Memperoleh Pelayanan Kesehatan.....	14
2.6.3. Sumber Pelayanan Kesehatan	15
2.4. Hak Pelayanan Masyarakat.....	17
2.4.1. Dasar Hukum Hak Pelayanan Masyarakat.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Pendekatan Masalah	21
3.2. Sumber Data.....	22
3.2.1. Data Primer	22
3.2.2. Data Sekunder	22
3.3. Prosedur Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	23
3.3.1. Prosedur Pengumpulan Data	23
3.3.2. Prosedur Pengolahan Data	24
3.4. Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.2. Pemenuhan Hak-hak Masyarakat Atas Pelayanan Kesehatan di Kota Bandar Lampung.....	30
4.2.1. Pelayanan Kesehatan di Kota Bandar Lampung	30
4.2.2. Upaya Pemenuhan Hak-hak Masyarakat Atas Pelayanan Kesehatan di Kota Bandar Lampung.....	41
4.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemenuhan Hak-hak Masyarakat Atas Pelayanan Kesehatan di Kota Bandar Lampung	51
4.3.1. Faktor Pendukung.....	51
4.3.2. Faktor Penghambat	52

BAB V PENUTUP	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit Dadi Tjokrodipo Tahun 2019 – 2023.....	49
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.....	27
Gambar 2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Dadi Tjokrodipo	28
Gambar 3. Struktur Organisasi Puskesmas Kota Bandar Lampung.....	29
Gambar 4. Bagan Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan	33
Gambar 5. Alur Pelayanan Pasien Rawat Darurat	35
Gambar 6. Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap	38
Gambar 7. Alur Pelayanan Puskesmas.....	40
Gambar 8. Jumlah Kasus Kematian Ibu Di Kota Bandar Lampung Tahun 2016 – 2023	50
Gambar 9. Jumlah Kematian Bayi di Kota Bandar Lampung Tahun 2018–2023	51
Gambar 10. Survei Terhadap Masyarakat Terkait Rentan Waktu Pengurusan Pelayanan Kesehatan	53
Gambar 11. Survei Terhadap Masyarakat Terkait Penggunaan BPJS	54
Gambar 12. Survei Terhadap Masyarakat Terkait Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, pengertian sehat adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Menurut *World Health Organization* (WHO) adalah keadaan sempurna secara fisik, mental, serta sosial, dan tidak hanya terbebas dari penyakit dan kecacatan. Sehat adalah hak paling mendasar dari setiap manusia, tanpa membedakan ras, agama, politik, dan kondisi sosial ekonominya.¹ Sehat diperlukan agar seseorang mampu meraih kedamaian, keamanan, dan bebas untuk melakukan apapun di dalam hidupnya. Upaya untuk mencapai sehat dapat dilakukan dengan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit, terutama penyakit-penyakit yang paling banyak menyerang masyarakat. Promosi kesehatan adalah upaya untuk mengedukasi masyarakat mengenai suatu penyakit, misalnya gejala, kapan harus ke dokter, dan tentunya langkah-langkah pencegahannya.

Pemerintah harus dapat menyediakan fasilitas layanan kesehatan dan memastikan setiap orang mendapatkan hak yang sama untuk mengaksesnya. Fasilitas ini tidak terbatas pada kesehatan fisik saja, namun kesehatan psikologis. Kondisi sehat ini tidak bisa dicapai hanya dengan upaya individu atau upaya pemerintah saja, namun harus ada kesinambungan antara keduanya. Kedua belah pihak harus melakukan langkah yang menjadi bagian dan mencapai kondisi sehat bersama-sama masyarakat, oleh karena itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Pembangunan Kesehatan dapat sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Pembangunan kesehatan dilaksanakan secara terarah, berkesinambungan dan realistis sesuai pentahapannya agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara merupakan elemen utama dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

¹ Nadia Faradiba, "Definisi Sehat Menurut WHO dan Kemenkes, Tidak Hanya Soal Penyakit" <https://www.kompas.com/sains/read/2022/01/14/164500923/definisi-sehat-menurut-who-dan-kemenkes-tidak-hanya-soal-penyakit> (diakses 27 Juli 2023, Pukul 13.01 WIB).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.² Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Puskesmas membangun Sistem Informasi yaitu Sistem Informasi Puskesmas. Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya. Kesamaan memperoleh pelayanan adalah kesamaan jangkauan finansial ke pelayanan kesehatan adalah hak atas kesehatan diatur dalam UUD Tahun 1945 Negara Republik Indonesia, Pasal 28 H ayat (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, Pasal 28 H ayat (3) mengamanatkan bahwa “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat, Pasal 34 ayat (3) menandakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak.³ Mendapatkan layanan kesehatan adalah hak asasi manusia setiap warga negara Indonesia. Dalam UU No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 4 sampai Pasal 8 menyatakan setiap orang berhak atas,

² Jogloabang, “Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas”
<https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019-puskesmas> (diakses 27 Juli 2023, Pukul 13.23 WIB).

³Suci Rahmadani, SKM., M.Kes, Nasrah SKM., M.Kes, Rosdiana, SE, M.Kes, Muhammad Al Fajrin, SKM., M.KM, Nur Annisa Hamka, SKM, Arvina Pebrianti HR, *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Primer Era JKN*, (Jakarta : Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), hlm. 1-5.

kesehatan, akses atas sumber daya di bidang kesehatan, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Layanan kesehatan merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Prinsip penyelenggaraan Puskesmas dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas adalah; paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, ketersediaan akses pelayanan Kesehatan, teknologi tepat guna, keterpaduan, dan kesinambungan. Berdasarkan kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan; karakteristik wilayah kerja dan kemampuan pelayanan.

Berdasarkan karakteristik wilayah kerja sebagaimana dimaksud diatas, dengan ketetapan dari bupati/walikota, Puskesmas dikategorikan menjadi; Puskesmas kawasan perkotaan, Puskesmas kawasan perdesaan, Puskesmas kawasan terpencil, dan Puskesmas kawasan sangat terpencil. Jenis-jenis pelayanan di puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di wilayah kerjanya. Kondisi pelayanan masyarakat di Kota Bandar Lampung masih kurang memadai maupun di rumah sakit atau puskesmas. Kesimpulan tersebut dapat didukung dengan masih banyaknya kasus kematian atau kondisi pelayanan masyarakat Kota Bandar Lampung yang masih kurang memadai, sebagai beberapa contohnya adalah; jumlah angka kematian ibu dan bayi di Bandar Lampung masih cukup tinggi. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih dari masyarakat, agar rajin memeriksakan kandungannya ke pusat layanan kesehatan kota.

Angka kematian ibu pada 2021 ada sebanyak 15 kasus sedangkan pada 2022 bertambah menjadi 16 kasus. Untuk jumlah kematian bayi sepanjang 2021 ada 61 kasus sedangkan di 2022 meningkat menjadi 69 kasus.⁴ Kasus lainnya adalah seorang pasien jaminan BPJS kesehatan meninggal dunia diduga setelah sempat terlantar di selasar rumah sakit. Pasien tersebut telah terdaftar di BPJS kelas III, namun tidak mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter dan perawat. Kondisi pasien sudah sempat didiagnosa DHF (*Dengue Hemorrhagic Fever*)/Demam Berdarah *Dengue* (DBD), dengan ensefalopati (kehilangan fungsi otak), sepsis (infeksi berat), disertai uremia (urin masuk ke aliran darah) dan asma eksaserbasi (tersumbatnya saluran udara di paru-paru).⁵Laporan berdasarkan kurangnya pelayanan Kesehatan lainnya terjadi di rumah sakit Hermina yang mengabaikan pelayanan dan hak guna kenyamanan pasien saat dirawat

⁴ Rohmah Mustaurida, “*Kasus Kematian Ibu dan Bayi di Bandar Lampung Meningkat?* ” <https://lampung.idntimes.com/news/lampung/rohmah-mustaurida/cek-fakta-kasus-kematian-ibu-dan-bayi-di-bandar-lampung-meningkat?page=all> (Diakses 27 Juli 2023, Pukul 14.43 WIB).

⁵ Andri Saubani, “*Kasus Pasien Meninggal di RSUD Abdul Moeloek yang Viral*” <https://news.republika.co.id/berita/q514tt409/kasus-pasien-meninggal-di-rsud-abdul-moeloek-yang-viral> (Diakses 14 November 2023, Pukul 17:40 WIB).

selama dua hari. Pihak keluarga pasien yang berdomisili di Kaliawi, Tanjungkarang Pusat diketahui masih dalam kondisi sakit, namun tanpa konfirmasi pihak keluarga si pasien dinyatakan telah sehat dan diminta pulang. Pasien tidak diberikan sarapan serta insulin pada hari di saat pasien dipulangkan, sementara pasien sudah terdiagnosa Diabetes Melitus (tingginya kadar gula darah).⁶

Menurut Pemerintah atau Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, mereka telah menyediakan layanan kesehatan secara maksimal untuk warga seperti penambahan jumlah puskesmas rawat inap sampai pos kesehatan kelurahan. Pelayanan kesehatan di Bandar Lampung khususnya untuk masyarakat Kota Bandar Lampung gratis atau tidak dipungut biaya. Masyarakat tidak punya alasan kekurangan biaya jika hanya ingin berobat. Terlepas dari hal tersebut, masih banyak masyarakat belum memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) hingga saat ini. Masih saja adanya masyarakat datang ke puskesmas tanpa membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP). Syarat untuk melakukan pengobatan di layanan kesehatan adalah memiliki KTP. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka penulis memilih judul **“PEMENUHAN HAK-HAK MASYARAKAT ATAS PELAYANAN KESEHATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimanakah upaya pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung?

I.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

I.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya yang sudah dilakukan dalam pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung terkhususnya di Rumah Sakit Dadi Tjokrodipo.

⁶ Juniardi, Pelayanan, *“Buruk” Dewan Kota Bandar Lampung Jadwalkan Tinjau RS Hermina*”
<https://sinarlampung.co/pelayanan-buruk-dewan-kota-bandar-lampung-jadwalkan-tinjau-rs-hermina/>
(Diakses 14 November 2023, Pukul 18:02 WIB).

2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung terkhususnya di Rumah Sakit Dadi Tjokrodipo.

I.3.2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang didapat dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian yang penulis lakukan dapat menjadi salah satu rujukan literatur terkait bagaimana kondisi pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan kesehatan yang berada di Kota Bandar Lampung dan dapat menjadi salah satu sumber kajian yang dapat dikembangkan lagi kedepannya. Penelitian ini berguna untuk mengetahui sistem pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung serta cara masyarakat agar hak kesehatan masyarakat dapat terpenuhi.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian yang penulis lakukan berguna bagi pemerintah Kota Bandar Lampung dan dapat menjadi salah satu sumber pertimbangan untuk mengevaluasi Kembali pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan kesehatan dan harapannya dapat mengeluarkan produk hukum yang dapat membuat efisien dan efektifnya pemenuhan hak Kesehatan masyarakat di Kota Bandar Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kewenangan Pemerintah

2.1.1. Pengertian Kewenangan

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 6 tentang Administrasi Pemerintahan, kewenangan adalah kekuasaan badan dan/atau pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk bertindak dalam ranah hukum publik. Undang-undang ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan di dalam upaya meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan sebagai upaya untuk mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Undang-undang ini mengatur kewenangan badan dan/atau pejabat pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 sebagai konstitusi Indonesia mengatur keberadaan lembaga-lembaga negara mulai tugas, fungsi, kewenangan hingga pada susunan dan kedudukannya.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata wewenang disamakan dengan kata kewenangan, yang diartikan sebagai hak dan kekuasaan untuk bertindak, kekuasaan membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang/badan lain.⁷ Secara alamiah manusia sebagai makhluk sosial memiliki keinginan untuk diakui secara eksistensi walau dalam skala sekecil apapun dalam suatu komunitasnya, dan salah satu faktor yang mendukung keberadaan eksistensi tersebut adalah memiliki kewenangan.⁸ Secara pengertian bebas kewenangan adalah hak seorang individu untuk melakukan sesuatu tindakan dengan batas – batas tertentu dan diakui oleh individu lain dalam suatu kelompok tertentu. Menurut Frans Magnis Suseno kewenangan adalah kekuasaan yang dilembagakan. Menurut H.D Stoud kewenangan adalah keseluruhan aturan-aturan yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan, yang dapat dijelaskan sebagai seluruh aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang-wewenang pemerintahan oleh subjek hukum publik didalam hubungan hukum publik.⁹

⁷ Kamal Hidjaz, *Efektivitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, (Makasar : Pustaka Refleksi, 2010), hlm. 35.

⁸ *Ibid*, hlm. 35.

⁹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Depok : Rajawali pres, 2010), hlm. 98.

Menurut Nomensen Sinamo, kewenangan yang dimaksud H.D Stoud ini adalah kewenangan yang dilimpahkan kepada instansi yang melaksanakannya, maka terlebih dahulu harus ditentukan dalam ketentuan perundang-undangan.¹⁰ S.F Marbun mengutarakan pendapatnya yaitu, wewenang mengandung arti kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang berlaku untuk melakukan hubungan-hubungan hukum. Dalam Black Law Dictionary kewenangan diartikan lebih luas, tidak hanya melakukan praktek kekuasaan, tetapi kewenangan diartikan dalam konteks menerapkan dan menegakan hukum, adanya ketaatan yang pasti, mengandung perintah, memutuskan, adanya pengawasan yuridiksi bahkan kewenangan dikaitkan dengan kewibawaan, kharisma bahkan kekuatan fisik. Dalam literatur ilmu politik, ilmu pemerintahan, dan ilmu hukum sering ditemukan istilah kekuasaan, kewenangan, dan wewenang. Kekuasaan sering disamakan begitu saja dengan kewenangan, dan kekuasaan sering dipertukarkan dengan istilah kewenangan, demikian pula sebaliknya.

Kewenangan sering kali disamakan dengan wewenang. Kekuasaan biasanya berbentuk hubungan dalam arti bahwa ada satu pihak yang memerintah dan pihak lain yang diperintah.¹¹ Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh eksekutif, legislatif dan yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu Negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsur-unsur lainnya, yaitu hukum, kewenangan (wewenang), keadilan, kejujuran, kebijaksanaan dan kebajikan. Kekuasaan merupakan inti dari penyelenggaraan negara agar negara dalam keadaan bergerak (*de staat in beweging*) sehingga negara itu dapat berkiprah, bekerja, berkapasitas, berprestasi dan berkinerja melayani warganya, oleh karena itu negara harus diberi kekuasaan.¹² Kekuasaan menurut Miriam Budiardjo adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang/manusia untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang atau kelompok lain sedemikian rupa sehingga tingkah laku itu sesuai dengan keinginan dan tujuan dari orang atau negara.

Wewenang merupakan konsep inti dalam hukum tata negara dan hukum administrasi negara. Dalam wewenang tersebut mengandung hak dan kewajiban, bahkan di dalam hukum tata negara wewenang dideskripsikan sebagai kekuasaan hukum (*rechtskracht*). Artinya hanya tindakan yang sah (berdasarkan wewenang) yang mendapat kekuasaan hukum (*rechtskracht*). Sementara

¹¹ Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1998), hlm. 35-36

¹² Rusadi Kantaprawira, 1998, *Hukum dan Kekuasaan*, Makalah, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm. 37-38.

itu menurut Bagir Manan sebagaimana dikutip oleh Ridwan HR mengatakan bahwa wewenang dalam bahasa hukum tidak sama dengan kekuasaan. Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat dan tidak berbuat. Wewenang sekaligus berarti hak dan kewajiban. Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, maka menurut penulis pengertian kewenangan adalah kemampuan untuk bertindak berdasarkan kekuasaan yang sah.

Dikatakan kemampuan untuk bertindak sebab, kata bertindak mengandung arti berbuat, beraksi, berlaku, perbuatan, tindakan, dan langkah yang menunjukkan suatu kemampuan. Kemampuan itu harus didasarkan atas kekuasaan yang sah. Hukumlah yang melegitimasi kekuasaan, sehingga dikatakan sah. Kewenangan lahir karena kekuasaan yang sah menurut hukum. Suatu tindakan pejabat publik dikatakan tidak sah (sewenang-wenang) jika tidak berdasar atas hukum. Perlu dipahami bahwa, antara kekuasaan dan kewenangan saling berkaitan namun tidak mempunyai arti yang sama.

2.1.2. Dasar Hukum Kewenangan Pemerintah

Undang-undang yang mengatur kewenangan pemerintah adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang ini menetapkan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta antara lembaga-lembaga negara yang melaksanakan fungsi eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Kewenangan pemerintah pusat meliputi enam urusan, yaitu politik luar negeri, pertahanan, keamanan, hukum, agama, dan moneter/keuangan. Kewenangan pemerintah daerah meliputi urusan otonomi daerah, tugas pembantuan, dan tugas umum. Kewenangan lembaga negara diatur dalam UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan lainnya. Kewenangan pemerintah dapat diperoleh melalui tiga cara, yaitu atribusi, delegasi, dan mandat. Atribusi adalah pemberian kewenangan oleh UUD 1945 atau undang-undang. Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari badan atau pejabat pemerintahan yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Mandat adalah penyerahan kewenangan dari badan atau pejabat pemerintahan kepada badan atau pejabat lain yang sejajar atau lebih tinggi.

2.1.3. Cara Memperoleh Kewenangan

Dari sudut bahasa hukum wewenang berbeda halnya dengan kekuasaan, kekuasaan hanya menggambarkan hak bertindak/berbuat atau tidak berbuat, sedangkan wewenang secara yuridis, pada hakikatnya hak dan kewajiban (*rechten en plichten*). Terkait dengan otonomi daerah hak mengandung arti kekuasaan untuk mengatur sendiri (*zelfregelen*) dan mengelola sendiri

(*zelfbestuuren*).¹³ Asas legalitas merupakan salah satu prinsip yang dijadikan sebagai dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintah dan kenegaraan di setiap negara hukum terutama bagi negara-negara hukum yang menganut sistem civil law atau sistem hukum eropa kontinental. Asas legalitas ini digunakan dalam bidang hukum administrasi negara yang memiliki makna, "*dat het bestuur aan dewetis onderworpen*" (bahwa pemerintah tunduk kepada undang-undang) atau "*het legaliteitsbeginsel hond in dat alle*" (*algemene*), *de burgers bindende bepalingen op de wet moeten berusten* adalah asas legalitas menentukan bahwa semua ketentuan yang mengikat warga negara harus didasarkan pada undang-undang. Secara teoritik, kewenangan pemerintah yang bersumber dari peraturan perundang-undangan tersebut diperoleh melalui tiga cara seperti yang disebutkan pada Pasal 11 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yaitu:

1. Atribusi

Atribusi adalah pemberian Kewenangan kepada Badan atau Pejabat Pemerintahan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 atau Undang-Undang.

2. Delegasi

Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari badan atau pejabat pemerintahan yang lebih tinggi kepada badan atau pejabat pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.

3. Mandat

Mandat adalah pelimpahan kewenangan dari badan atau pejabat pemerintahan yang lebih tinggi kepada badan atau pejabat pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat tetap berada pada pemberi mandat.

2.2. Hak Masyarakat

2.2.1. Pengertian Hak Masyarakat

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 4 sampai 11 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, hak masyarakat diatur dengan undang-undang yang mengatur upaya negara dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan

¹³ Intan Ayu Lestari, "Cara Memperoleh Kewenangan Berdasarkan Hukum Administrasi Negara" <https://www.kompasiana.com/intan123/6090154ed541df1ee44df9c2/cara-memperoleh-kewenangan-berdasarkan-hukum-administrasi-negara> (Diakses 28 Juli 2023, Pukul 10.46 WIB).

sosial warga negara. Hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan sesuatu yang semestinya diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu dan pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya. Penyederhanaannya adalah hak Masyarakat merupakan hak yang dimiliki oleh anggota masyarakat secara bersama-sama dalam hubungan sosial mereka. Hak masyarakat berkaitan dengan kepentingan, kesejahteraan, dan perlindungan masyarakat dari segala bentuk penindasan, diskriminasi, atau ketidakadilan. Hak masyarakat mencakup hak untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan, demokrasi, dan pemerintahan yang baik.¹⁴ Pada dasarnya, hak adalah sesuatu yang bisa diterima atau dinikmati.

Hal itu berarti masyarakat berhak menerima hal-hal yang menjadi haknya dan tidak boleh melanggar milik orang lain. Kewajiban adalah hal-hal yang wajib dilakukan sebagai anggota masyarakat. Secara pengertian umum, kewajiban dapat diartikan sebagai hal yang harus dilakukan agar bisa mendapatkan hak masyarakat. Menurut beberapa ahli hak memiliki artinya masing-masing seperti;

1. Menurut John Locke, hak adalah hak asasi manusia yang bersifat universal, seperti hak atas kebebasan, hak atas properti, dan hak atas hidup.
2. Immanuel Kant, hak adalah prinsip moral yang berdasarkan pada martabat manusia sebagai makhluk rasional dan otonom, yang harus dihormati dan dilindungi.
3. Menurut Soerjono Soekanto, hak adalah suatu kekuasaan yang sah yang diberikan oleh hukum kepada seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.¹⁵
4. Menurut Meijers, hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum obyektif kepada subyek hukum. Hak merupakan sesuatu yang melekat pada manusia baik pada aspek fisik maupun aspek eksistensialnya. Meijers membedakan hak menjadi 2 yaitu, hak orisional dan hak derivatif, serta mengemukakan bahwa hak menduduki posisi sentral dalam hukum perdata.¹⁶
5. Menurut Darji Darmodiharjo, hak adalah sesuatu yang mutlak, tidak dapat diganggu gugat oleh siapa pun, dan tidak dapat dipertanyakan oleh siapa pun.¹⁷

¹⁴Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H. dan Dyah Aulia Rachma Ruslan, S.H., M.Kn, *Hak Asasi Manusia dalam Perspektif Hukum Nasional*, (Jakarta : Kencana, 2021), hlm. 1-20.

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : UI-Press, 2010), hlm. 13.

¹⁶ Prof. DR. Satjipto Rahardjo, SH, *Ilmu Hukum*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 20-21.

¹⁷ Prof. Darji Darmodiharjo dan DR. Shidarta, SH, M. Hum, *Filsafat Hukum: Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1995), hlm. 17.

Hak-hak asasi manusia dilindungi oleh negara yang diatur dalam UUD 1945. Sebagai warga negara, setiap orang berhak memperoleh pendidikan, mendapatkan perlindungan hukum, kebebasan memilih dalam proses demokrasi, serta hak memeluk agama dan menjalankan ibadah. Hak dan kewajiban harus dijalankan dengan seimbang. Berikut hak-hak yang dimiliki warga negara di lingkungan keluarga, pendidikan, maupun Masyarakat; Hak di lingkungan keluarga, setiap orang berhak memperoleh kasih sayang sesama anggota keluarga, mendapatkan sandang, pangan, papan, serta mendapatkan pendidikan dan bimbingan keluarga. Hak di dalam satuan pendidikan, setiap warga belajar berhak memperoleh ilmu pengetahuan yang berasal dari materi pembelajaran yang diajarkan oleh pendidik. Hak di lingkungan Masyarakat, setiap individu berhak mendapatkan tempat tinggal yang layak, memperoleh pendidikan, penghidupan yang layak, mendapat pasokan listrik dari pemerintah, memperoleh pelayanan masyarakat, dan mendapatkan perlindungan hukum.

2.2.2. Dasar Hukum Hak Masyarakat

Dasar hukum hak masyarakat adalah Pasal 28 D UUD NRI Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Hak masyarakat ini meliputi hak untuk berpartisipasi dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, hak untuk mendapatkan informasi publik, hak untuk mengajukan gugatan atau permohonan ke pengadilan, dan hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Hak masyarakat ini bertujuan untuk menciptakan tatanan masyarakat yang demokratis, adil, dan sejahtera. UUD 1945, khususnya Pasal 27, 28, dan 30 yang menegaskan hak-hak dan kewajiban warga negara Indonesia dalam berbagai aspek kehidupan, seperti hak untuk hidup, bekerja, beribadat, berpendapat, berpartisipasi dalam pemerintahan, dan mendapatkan perlindungan hukum yang adil. UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, yang mengatur tentang prinsip-prinsip, norma-norma, dan mekanisme penegakan HAM di Indonesia, termasuk hak masyarakat untuk mendapatkan informasi publik, mengajukan gugatan atau permohonan ke pengadilan, dan mendapatkan pelayanan publik yang baik.

UU No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, yang mengatur tentang hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, baik melalui penyampaian aspirasi, masukan, saran, atau kritik, maupun melalui uji publik, konsultasi publik, atau rapat dengar pendapat. UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, yang mengatur tentang hak masyarakat, khususnya anak-anak, untuk mendapatkan perlindungan khusus dalam proses peradilan pidana, termasuk hak untuk tidak ditahan, tidak disiksa, tidak didiskriminasi, dan tidak dipublikasikan identitasnya. UU No. 24

Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengatur tentang hak masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, kartu identitas, kartu keluarga, dan paspor, yang merupakan syarat untuk mendapatkan hak-hak lainnya, seperti hak untuk bersekolah, bekerja, menikah, dan memilih.

2.2.3. Sumber dan Cara Memperoleh Hak Masyarakat

Memperoleh hak masyarakat adalah proses yang melibatkan berbagai langkah dan usaha untuk memastikan bahwa individu atau kelompok mendapatkan perlakuan yang adil, kesempatan yang setara, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperoleh hak Masyarakat; Pendidikan dan Kesadaran, mulai dengan memahami hak-hak dasar yang dimiliki oleh individu dan masyarakat. Pendidikan dan kesadaran tentang hak-hak ini penting agar dapat mengenali pelanggaran hak dan cara untuk melindunginya. Organisasi dan Pengorganisasian, bergabung dengan kelompok atau organisasi masyarakat yang memiliki fokus pada isu-isu yang sedang terjadi. Organisasi semacam ini memiliki lebih banyak pengaruh daripada individu secara sendiri-sendiri, dan dapat melakukan tindakan kolektif untuk memperoleh hak-hak.

Advokasi dan Kampanye, menggunakan media sosial, petisi, demonstrasi, kampanye online, dan kegiatan lainnya untuk mengadvokasi isu-isu yang dianggap penting. Mendorong kesadaran dan dukungan publik dapat mempengaruhi para pembuat kebijakan dan lembaga untuk bertindak.

2.3. Pelayanan Kesehatan

2.3.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Seperti yang sudah tertulis dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Pasal 1 Ayat 3 Tentang Kesehatan, pengertian pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga negara yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Pelayanan kesehatan dapat diberikan oleh berbagai tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang kesehatan, seperti dokter, perawat, bidan, apoteker, psikolog, nutrisisionis, terapis, dan lain-lain. Pelayanan

kesehatan dapat dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, posyandu, dan lain-lain.¹⁸Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan.

Sub sistem disini adalah sub sistem dalam pelayanan kesehatan yang meliputi *input* , proses, *output*, dampak, umpan balik. *Input* adalah sub elemen yang diperlukan sebagai masukan untuk berfungsinya sistem. Proses adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah masukan sehingga menghasilkan sesuatu (keluaran) yang direncanakan. *Output* adalah hal-hal yang dihasilkan oleh adanya sebuah proses .¹⁹Dampak adalah akibat yang dihasilkan oleh keluaran setelah beberapa waktu lamanya.

Umpan balik adalah hasil dari proses yang sekaligus sebagai masukan untuk sistem tersebut. Lingkungan adalah dunia diluar sistem yang mempengaruhi sistem tersebut.

2.3.2. Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan

Undang-undang rumah sakit dalam pelayanan kesehatan yang berlaku saat ini adalah Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Undang-undang ini menggantikan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan yang dianggap belum cukup memadai untuk dijadikan landasan hukum dalam penyelenggaraan rumah sakit. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, mengatur tentang penyelenggaraan, klasifikasi, perizinan, akreditasi, dan pengawasan rumah sakit di Indonesia. Dasar hukum pelayanan kesehatan adalah kumpulan aturan hukum yang mengatur tentang hak dan kewajiban, standar dan mutu, serta pengawasan dan sanksi terkait dengan penyelenggaraan dan penerimaan pelayanan kesehatan di Indonesia. Dasar hukum pelayanan kesehatan meliputi; Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 28H dan Pasal 34 ayat (3) yang menjamin hak setiap orang untuk hidup sejahtera, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta memperoleh pelayanan kesehatan.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang merupakan undang-undang utama yang mengatur tentang ketentuan umum, hak dan kewajiban, tanggung jawab pemerintah

¹⁸ Nurul Hidayatul Ulumiyah, “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas”, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6.2 (2018), (Desember 2018), 1-9.

¹⁹ Julismin dan Nasrullah Hidayat , “Gambaran Pelayanan dan Perilaku Kesehatan di Indonesia”, Jurnal Geografi ,9.2 (2012), (September 2012), 93-104.

pusat dan daerah, penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, perbekalan kesehatan, ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan, teknologi kesehatan, sistem informasi kesehatan, kejadian luar biasa dan wabah, pendanaan kesehatan, koordinasi dan sinkronisasi penguatan sistem kesehatan, partisipasi masyarakat, pembinaan dan pengawasan, penyidikan, dan ketentuan pidana. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, yang mengatur tentang klasifikasi rumah sakit, kewajiban rumah sakit, akreditasi rumah sakit, pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dan tata cara pengenaan sanksi administratif.

2.3.3. Cara Memperoleh Pelayanan Kesehatan

Mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan adalah hak yang sangat penting bagi setiap orang. Tak hanya untuk memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas, tetapi sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko penyakit yang dapat mengancam kesehatan masyarakat. Salah satu cara untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang terjamin adalah dengan memanfaatkan Pasal ayat yang ada. Pasal ayat adalah norma hukum yang tertulis dalam sebuah undang-undang yang memiliki kekuatan hukum mengikat bagi masyarakat dan pemerintah. Pasal ayat terkait dengan kesehatan adalah suatu ketentuan yang tertulis dalam undang-undang tentang kesehatan yang mengatur tentang ruang lingkup perlindungan kesehatan di Indonesia.

Dalam Pasal ayat ini, terdapat definisi mengenai kesehatan yang meliputi keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan adalah hak asasi manusia, yang selayaknya dipenuhi oleh negara bagi seluruh warga negaranya. Pasal ayat mengatur tentang ruang lingkup perlindungan kesehatan di Indonesia. Setiap orang berhak memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya terjangkau. Pelayanan kesehatan yang dimaksud meliputi pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan.

Kesehatan masyarakat menjadi tanggung jawab negara sebagai pihak yang bersedia memberikan kemudahan dan pelayanan dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh rakyat Indonesia. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang dijamin oleh UUD 1945 Pasal 28H Ayat 11. Ada beberapa cara untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau di Indonesia,²⁰ antara lain:

²⁰ Dr. Surahma Asti Mulasari, S.Si.,M.Kes; Sulistyawati, S.si., MPH; SitiKurniaWidiHastuti, SKM., MPH., *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Yogyakarta : CV Mine, 2018) , hlm. 1-17.

1. Mengikuti program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang merupakan sistem jaminan sosial nasional yang memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Masyarakat dapat mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan melalui kantor cabang BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), atau secara *online* melalui *website* resmi BPJS Kesehatan. Menjadi peserta BPJS Kesehatan, masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan sesuai dengan standar tarif yang telah ditetapkan.
2. Mengunjungi puskesmas atau pusat, yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat masyarakat. Di puskesmas, masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan yang meliputi pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan. Beberapa layanan kesehatan yang umumnya tersedia di puskesmas antara lain adalah imunisasi, pemeriksaan ibu hamil, persalinan, Keluarga Berencana (KB), pemeriksaan laboratorium, dan rujukan ke rumah sakit.
3. Memilih rumah sakit dan dokter sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan ekonomi. Masyarakat memiliki hak untuk memilih dan menentukan jenis dan layanan kesehatan yang akan digunakan sesuai dengan UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009 Pasal 18 A. Masyarakat dapat mencari informasi tentang rumah sakit dan dokter yang tersedia di daerah masing-masing melalui internet, media sosial, atau rekomendasi dari teman atau keluarga.

2.3.4. Sumber Pelayanan Kesehatan

Sumber pelayanan kesehatan merujuk pada tempat atau entitas di mana individu dapat mendapatkan layanan perawatan kesehatan. Banyaknya fasilitas dan penyedia layanan yang memang berkontribusi pada pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien. ²¹Berikut adalah beberapa contoh sumber pelayanan kesehatan:

1. Rumah Sakit: Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan medis dan pelayanan perawatan, termasuk pemeriksaan, perawatan intensif, operasi, dan layanan darurat.
2. Klinik Kesehatan: Klinik kesehatan adalah fasilitas yang menyediakan pelayanan perawatan kesehatan yang lebih terfokus, seperti konsultasi dokter umum, spesialis, dan pemeriksaan rutin.

²¹ Sri Wahyuni dan Ratna Dwi Wulandari, "Model Pelayanan Kesehatan ditinjau dari Aspek Kualitas, Manajemen dan Akuntabilitas", *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 10.4 (2016), (Oktober-Desember 2016), 8-9.

3. Puskesmas: Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan di tingkat masyarakat yang menyediakan pelayanan dasar, pencegahan penyakit, dan edukasi kesehatan.
4. Pusat Layanan Kesehatan Jiwa: Pusat ini menawarkan layanan kesehatan mental dan dukungan bagi individu dengan masalah kesehatan jiwa, seperti klinik psikiatri, psikoterapi, dan layanan rehabilitasi.
5. Puskesmas: Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan primer di Indonesia, yang menyediakan pelayanan dasar, imunisasi, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, serta edukasi kesehatan.

Sumber pelayanan kesehatan masyarakat yang mudah ditemukan walau di tempat terpencil, salah satunya adalah puskesmas. Jenis-jenis pelayanan di puskesmas dapat dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan yang dilakukan di dalam puskesmas dan luar puskesmas. Pelayanan yang dilakukan di dalam puskesmas adalah pelayanan yang dilakukan di dalam gedung puskesmas dan menggunakan fasilitas puskesmas, seperti;

1. Poli umum.
2. Poli kesehatan ibu dan keluarga berencana.
3. Poli anak dan remaja.
4. Poli Lanjut usia (lansia).
5. Poli gigi.
6. Unit Gawat Darurat (UGD).
7. Apotek.
8. Pelayanan persalinan.
9. Pelayanan gizi.
10. Pelayanan imunisasi.
11. Laboratorium.
12. Administrasi.

Pelayanan yang dilakukan di dalam puskesmas bertujuan untuk memberikan pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) bagi masyarakat yang datang ke puskesmas. Pelayanan yang dilakukan di luar puskesmas adalah pelayanan yang dilakukan di luar dari wilayah puskesmas untuk dapat mencangkup tempat tinggal masyarakat yang lebih terpencil, seperti;

1. Pos Layanan Terpadu (posyandu) balita dan ibu hamil.
2. Posyandu remaja.

3. Pos Pembinaan Terpadu (posbindu) penyakit tidak menular.
4. Posbindu lansia.
5. Kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana.
6. kesehatan lingkungan.
7. Gizi masyarakat.
8. Imunisasi.
9. Pencegahan dan pengendalian penyakit.

Pelayanan yang dilakukan di luar gedung bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih dekat dengan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan, dan menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di tingkat desa dan kecamatan. Jenis-jenis pelayanan di puskesmas ditetapkan berdasarkan analisis kebutuhan dan harapan masyarakat, serta disesuaikan dengan sumber daya yang tersedia di puskesmas. Jenis-jenis pelayanan di puskesmas harus sesuai dengan visi, misi, fungsi, dan tugas pokok puskesmas. Visi puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat menuju Indonesia sehat, sedangkan misi puskesmas adalah menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian hidup sehat, dan memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan. Pelayanan-pelayanan di puskesmas tersebut memang sudah seharusnya ada dan memadai.

2.4. Hak Pelayanan Masyarakat

Hak pelayanan masyarakat menurut undang-undang adalah hak setiap warga negara dan penduduk untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, serta mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara pelayanan publik. Hak pelayanan masyarakat dijamin oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang juga mengatur kewajiban dan larangan bagi penyelenggara dan penerima pelayanan publik. Hak pelayanan masyarakat merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak pelayanan masyarakat meliputi:

1. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
2. Hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
3. Hak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.

4. Hak untuk mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang telah disampaikan.
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
6. Hak untuk memberitahukan, mengadukan, atau menuntut penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik yang melakukan penyimpangan atau tidak memperbaiki pelayanan.

Selain hak, masyarakat memiliki kewajiban dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Kewajiban untuk mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
2. Kewajiban untuk ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
3. Kewajiban untuk berpartisipasi aktif serta mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik serta mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.²² Hak pelayanan masyarakat mengacu pada hak-hak yang dimiliki oleh individu atau kelompok dalam masyarakat untuk menerima pelayanan publik atau layanan masyarakat yang baik dan berkualitas dari pemerintah atau lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan tersebut. Hak pelayanan masyarakat adalah bagian penting dari konsep hak asasi manusia, yang menekankan bahwa setiap individu memiliki hak-hak dasar yang harus dihormati dan dilindungi oleh pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, sesuai peraturan yang berlaku. Penyederhanaannya adalah pelayanan publik merupakan bentuk bantuan atau pertolongan kepada orang banyak atau masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan untuk membantu masyarakat atau orang umum. Asas pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni; Kepentingan Umum Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum. Kepastian hukum Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya. Kesamaan hak Artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima

²² Tariyah, Ombudsman RI, "Memahami Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik," Ombudsman, Januari 27, 2022, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>.

pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.

Profesional Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional. Partisipatif artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif. Tidak diskriminatif berarti semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.²³Keterbukaan memiliki arti, seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi. Akuntabilitas artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan. Ketepatan waktu berarti pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu. Cepat, mudah, dan terjangkau berarti pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.²⁴Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²⁵Payung hukum terkait pelayanan publik bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik untuk hal yang bersifat administratif ataupun kebutuhan lainnya. Pemerintah berdasarkan undang-undang tersebut berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai prosedurnya.²⁶Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau Menpan No.63/KEP/MENPAN/7/2003, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain; Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan,

²³ Abdul Wahab Podungge dan Asna Aneta, "Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9.1 (2020), (April 2020), 1-14.

²⁴ Karjuni Dt. Maani, *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik*, (Padang : Universitas Negeri Padang (UNP), 2009), hlm. 6.

²⁵Dr. Hardiansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta : Gava Media, 2018), hlm. 3.

²⁶ *Ibid*, hlm. 3

pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2.4.1. Dasar Hukum Hak Pelayanan Masyarakat

Menurut UUD 1945, setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Hak ini dijamin oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab, aman, bermutu, merata, dan nondiskriminatif. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, yang mengatur tentang standar dan etika profesi kesehatan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang merupakan undang-undang komprehensif yang mengatur berbagai aspek kesehatan, seperti penyelenggaraan, upaya, fasilitas, sumber daya, perbekalan, teknologi, sistem informasi, kejadian luar biasa, pendanaan, koordinasi, partisipasi, pembinaan, pengawasan, penyidikan, dan ketentuan pidana.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang dilakukan dalam penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan yuridis empiris dan yuridis normatif.²⁷ Pendekatan yuridis empiris merupakan pendekatan yang didasarkan pada realitas yang ada di lapangan atau lebih jelasnya penelitian yang dilakukan dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dengan yang telah terjadi dalam kehidupan masyarakat dengan cara langsung meninjau kondisi yang terjadi di lapangan atau lokasi yang diteliti. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji sejauh mana hukum berlaku dan diterapkan dalam masyarakat serta apa dampaknya bagi kehidupan masyarakat. Pendekatan yuridis empiris menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan, seperti wawancara, observasi, survei, atau eksperimen. Pendekatan masalah yuridis normatif adalah salah satu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji teori-teori, norma-norma, dan aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Pendekatan ini bertujuan untuk menemukan solusi hukum yang sesuai dengan kaidah-kaidah atau prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Pendekatan ini menggunakan data sekunder, seperti buku, jurnal, undang-undang, putusan pengadilan, dan dokumen-dokumen hukum lainnya. Pendekatan ini cocok digunakan untuk meneliti masalah-masalah hukum yang bersifat normatif, teoritis, atau doktrinal. Dalam penelitian ini yuridis normatif diperlukan dengan cara meneliti perbandingan hukum, interpretasi hukum, dan sebagainya yang berkaitan dengan hak masyarakat atas pelayanan kesehatannya.

²⁷ Depri Liber Sonata, "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum", *Jurnal Ilmu Hukum*, 8.1 (2014), (Januari-Maret 2014), 14-16.

Pendekatan hukum positif dalam metode penelitian adalah pendekatan yang berfokus pada hukum yang berlaku pada suatu waktu dan tempat tertentu, yaitu aturan dan norma yang dibentuk dan diundangkan oleh penguasa atau lembaga yang berwenang. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani oleh peneliti. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami kandungan filosofi, ratio legis, dan dasar ontologis dari hukum positif tersebut, serta untuk menemukan adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hukum positif dengan isu hukum yang dihadapi. Pendekatan hukum positif juga disebut dengan pendekatan perundang-undangan, ilmu hukum dogmatik, atau jurisprudence.²⁸

3.2. Sumber Data

3.2.1. Data Primer

Data primer yang terdapat dalam penelitian ini diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung secara langsung dengan cara melakukan wawancara dengan informan yang merupakan perwakilan dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dadi Tjokrodipo, dan yang terakhir Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas. Selain informan, perolehan informasi akan dilaksanakan dari responden yaitu masyarakat, terdapat responden yang merupakan masyarakat Kota Bandar Lampung yang menggunakan fasilitas kesehatan seperti di rumah sakit dan puskesmas guna mendapatkan data serta mendukung pengolahan data yang diperlukan dalam penelitian.

3.2.2. Data Sekunder

Data sekunder yang terdapat dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber hukum yang berhubungan dengan penelitian ini. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer pada metode penelitian adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif dan mengikat karena dikeluarkan oleh pemerintah atau lembaga resmi yang berwenang. Bahan hukum primer digunakan sebagai sumber utama dalam penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan. Bahan hukum primer terdiri dari norma atau kaidah dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, dan putusan pengadilan. Bahan hukum primer dapat dianalisis untuk mempelajari penerapan norma dan kaidah hukum dalam praktik hukum, seperti

²⁸ Dr. Muhaimin, SH.,M.Hum, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram : Mataram University Press, 2020), hlm. 92.

dalam pendekatan kasus. Bahan hukum yang bersifat mengikat, terdiri dari:

1. Peraturan dasar dan perundang-undangan, antara lain:
 - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - 2) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.
 - 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
 - 5) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
 - 6) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
 - 7) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
 - 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - 9) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder adalah bahan hukum yang merupakan pelengkap dari bahan hukum primer. Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan adalah karya tulis ilmiah serta berbagai artikel yang mendukung penulisan karya ilmiah ini.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier dapat berupa Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ensiklopedia, dan Ensiklopedia Hukum.

3.3. Prosedur Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

3.3.1. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan karya ilmiah ini dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Dilakukan dengan serangkaian kegiatan seperti membaca, menelaah dan mengutip dari literatur terkait pelayanan kesehatan, serta melakukan kajian terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Dilakukan dengan kegiatan wawancara (*interview*) kepada informan sebagai bentuk usaha mengumpulkan data yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Selain adanya kegiatan wawancara, metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian mengambil sampel dengan menggunakan kuisioner. Teknik wawancara yang digunakan yaitu wawancara yang bersifat terbuka dengan menggunakan daftar pertanyaan dan akan dikembangkan saat berlangsungnya wawancara.

3.3.2. Prosedur Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mempermudah analisis data yang telah diperoleh sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Adapun pengolahan data yang dimaksud meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Seleksi Data

Merupakan kegiatan pemeriksaan untuk mengetahui kelengkapan data selanjutnya data dipilih sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

2. Klasifikasi Data

Merupakan kegiatan penempatan data menurut kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam rangka memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan akurat untuk analisis lebih lanjut.

3. Penyusunan Data

Merupakan kegiatan penempatan dan menyusun data yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang bulat dan terpadu pada sub pokok bahasan sehingga mempermudah interpretasi data.

3.4. Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis metode deskriptif kualitatif merupakan proses mengorganisir, menganalisis, dan menginterpretasikan data, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.²⁹ Analisis deskriptif kualitatif merupakan Teknik analisis data dengan menguraikan data dalam bentuk deskripsi atau gambaran dengan kata-kata atas subjek dan objek penelitian yang dilakukan secara teratur, runtut dan logis.

²⁹ Doni Tobroni, *Buku Kualitatif PDF*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 209-210.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil dari penelitian dan analisis yang telah dibahas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan Kesehatan merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang memadai dan layanan kesehatan yang berkualitas. Berbagai rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga pendukung, seperti dokter, perawat, bidan, dan apoteker, di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk kesehatan masyarakat. Upaya Pelayanan Kesehatan di Kota Bandar Lampung secara umum belum efektif. Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung melakukan beberapa program yang dilaksanakan seperti Layanan Ambulance, Berobat, dan Mobil Jenazah Gratis. Rumah Sakit sebagai bidang eksekutif secara instansi yang berwenang dan lengkap untuk memfasilitasi kesehatan masyarakat. Pelayanan yang bernama Layanan Jaminan Kesehatan Nasional dikelola oleh manajemen rumah sakit sebagai bentuk memudahkan masyarakat untuk mendapat pengobatan yang mudah dan cepat. Puskesmas menyediakan pelayanan seperti; Penyelidikan Epidemiologi DBD, Fogging Focus, Skrinning dan Penyuluhan TB dengan memperingati Hari TBC Sedunia setiap tanggal 24 Maret, Intervensi Gizi dalam Pelayanan ANC Terpadu, yang terakhir pelaksanaan Posbindu PTM. Upaya yang dilakukan pemerintah sudah terbilang banyak namun belum mencapai hasil yang efektif dikarenakan informasi dan penyuluhan yang tidak sampai ke masyarakat dengan baik.
2. Terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya adalah Rumah sakit melakukan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik dan sesuai dengan standar yang berlaku, adanya bantuan berupa BPJS yang memudahkan masyarakat untuk mengerti bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak akan memberatkan masyarakat secara pembiayaan dan waktu, dan tersedianya jadwal dan informasi pelayanan secara online. Faktor penghambat yang terdapat didalam proses Pelayanan Kesehatan yakni masih terdapat masyarakat yang tidak tahu dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan tidak mengetahui cara-cara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut, sehingga menimbulkan adanya kebingungan terhadap masyarakat dan menciptakan lamanya proses pelayanan kesehatan untuk diperoleh. Program yang dikeluarkan Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung sudah banyak, namun informasinya tidak mencapai masyarakat dengan baik dan sering terjadi kesulitan karena tidak disampaikan secara umum. Kesulitan tersebut

menimbulkan masyarakat yang tidak mengerti dokumen-dokumen yang diperlukan untuk perihal BPJS dan pelayanan kesehatan lainnya. Faktor lainnya adalah dari pemerintah yang tidak memiliki tolak ukur lamanya proses rujukan dan kurangnya koordinasi untuk menanganinya. Proses rujukan diperoleh dari Puskesmas dan dirujuk untuk penanganan lebih lanjut ke Rumah Sakit, namun proses tersebut memakan waktu lama dan dipersulit karena perlunya surat rujukan dibawa ke Dinas kesehatan terlebih dahulu kemudian sampai ke Rumah Sakit. Pengelolaan yang kurang baik tersebut terus mengakibatkan kenaikan dalam angka jumlah kematian terutama pada bayi dan tidak tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal. Proses yang lama mengakibatkan masyarakat menjadi enggan untuk berobat langsung ke Rumah Sakit atau Puskesmas.

5.2.Saran

Saran dari penelitian yang sudah terlaksana adalah sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung serta Rumah Sakit, sebaiknya menyediakan sarana dan prasarana yang memumpuni untuk melancarkan proses pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung. Selain sarana dan prasarana, dinas terkait juga sebaiknya mengadakan penyuluhan berkala setiap bulan seperti mengadakan seminar dan iklan pada siaran televisi agar kelangsungan pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan tepat sasaran. Saran yang terakhir adalah diperlukannya transparansi berapa lamanya waktu yang diberikan dalam proses rujukan dan pelayanan kesehatan agar masyarakat mengetahui lama waktu yang akan dilalui. Jika ingin lebih efisien lagi, Dinas Kesehatan memberikan aturan yang memudahkan masyarakat yang ingin rujukan ke Rumah Sakit seperti surat rujukan yang diurus oleh Puskesmas dan langsung diantarkan ke Rumah Sakit tanpa masyarakat ikut bagian dalam pengantaran suratnya. Penggunaan layanan BPJS maupun tidak, seharusnya tidak perlu dilihat oleh Rumah Sakit dalam proses pelayanan kesehatan.
2. Berhubungan dengan pemenuhan hak masyarakat atas Pelayanan Kesehatan di Kota Bandar Lampung, diperlukan adanya peningkatan efektivitas terkait peningkatan efektivitas terkait mekanisme pelayanan kesehatan mengingat metode yang dipakai saat ini dinilai masih terlalu sederhana dan lamanya proses. Pemerintah serta dinas terkait yakni Dinas Kesehatan diharapkan dapat membuat program unggulan yang meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam berobat. Pemerintah juga diharapkan dapat beradaptasi dengan kemajuan zaman dengan mengadaptasi teknologi sebagai basis alat pelayanan kesehatan agar dapat mengurangi kelambatan prosesnya,

seperti membuat aplikasi untuk masing-masing Rumah Sakit dan Puskesmas yang memudahkan dalam pendaftaran dan kemudahan masyarakat yang ingin konsultasi kepada dokter.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Budiardjo, M. 1998. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darji Darmodiharjo dan Shidarta, S. M. 1995. *Filsafat Hukum: Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah, M. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hidjaz, K. 2010. *Efektivitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Makasar : Pustaka Refleksi.
- HR, Ridwan. 2010. *Hukum Administrasi Negara*. Depok : Rajawali pres.
- Kantaprawira, R. 1998. *Hukum dan Kekuasaan. Makalah Universitas Islam Indonesia*.
- Maani, K. D. 2009. *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik*. Padang : Universitas Negeri Padang (UNP).
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Rahardjo, S. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahmadani, S., Nasrah, Rosdiana, Fajrin, M. A., Hamka, N. A., & HR, A. P. 2020. *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Primer Era JKN*. Jakarta: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Ruslan Renggong, S. M. 2021. *Hak Asasi Manusia dalam Perspektif Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Soekanto, S. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Surahma Asti Mulasari, S., Sulistyawati, S. M., & Siti Kurnia Widi Hastuti, S. M. 2018. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: CV Mine.
- Tobroni, D. 2017. *Buku Kualitatif PDF*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang -Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Standar dan Etika Profesi Dokter dan Dokter Gigi.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2018 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Menular.

Peraturan Walikota Kota Bandar Lampung Nomor 42 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Jurnal

Aneta, A. W. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Hidayat, J. d. (2012). Gambaran Pelayanan dan Perilaku Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Geografi*.

Sonata, Depri Libre. (2014). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum . *Jurnal Ilmu Hukum*.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas . *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.

Wulandari, S. W. (2016). Model Pelayanan Kesehatan ditinjau dari Aspek Kualitas, Manajemen dan Akuntabilitas . *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*.

Sumber Lain

Faradiba, N. 2023, Juli 27. *Definisi Sehat Menurut WHO dan Kemenkes, Tidak Hanya Soal Penyakit*. Retrieved from kompas:
<https://www.kompas.com/sains/read/2022/01/14/164500923/definisi-sehat-menurut-who-dan-kemenkes-tidak-hanya-soal-penyakit>

Jogloabang, ". 2023, Juli 27 . *Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Retrieved from jogloabang: <https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019-puskesmas>

- Juniardi. 2022, Mei 22. "*Buruk*" Dewan Kota Bandar Lampung Jadwalkan Tinjau RS Hermina. Retrieved from sinarlampung.co: <https://sinarlampung.co/pelayanan-buruk-dewan-kota-bandar-lampung-jadwalkan-tinjau-rs-hermina/>
- Lestari, I. A. 2023, Juli 28. *Cara Memperoleh Kewenangan Berdasarkan Hukum Administrasi Negara* . Retrieved from kompasiana: <https://www.kompasiana.com/intan123/6090154ed541df1ee44df9c2/cara-memperoleh-kewenangan-berdasarkan-hukum-administrasi-negara>
- Mustaurida, R. 2023, Juli 27 . *Kasus Kematian Ibu dan Bayi di Bandar Lampung Meningkat?* Retrieved from lampung.idntimes: <https://lampung.idntimes.com/news/lampung/rohmah-mustaurida/cek-fakta-kasus-kematian-ibu-dan-bayi-di-bandar-lampung-meningkat?page=all>
- Saubani, A. 2020, februari 12. *Kasus Pasien Meninggal di RSUD Abdul Moeloek yang Viral*. Retrieved from news republik: <https://news.republika.co.id/berita/q514tt409/kasus-pasien-meninggal-di-rsud-abdul-moeloek-yang-viral>
- Tariyah, Ombudsman RI. 2022, Januari 27. *Memahami Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Retrieved from Ombudsman: <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>.
- Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. 2024, April 28. *Tugas Pokok dan Fungsi*. Retrieved from Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung: <https://www.dinkeskotabalam.c>
- PKM Rajabasa Indah. 2024, mei 1. *Galeri*. Retrieved from PKM Rajabasa Indah: <https://www.pkmrajabasaindah.dinkeskotabalam.com/#portfolio>
- Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. 2024, april 30. *Pelayanan*. Retrieved from Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung: <https://www.dinkeskotabalam.com/#services>
- Diklat Pemerintah. 2024, april 30. *Peran Puskesmas dan Pemerintah Dalam Menjaga Kesehatan Masyarakat*. Retrieved from Diklat pemerintah: <https://diklatpemerintah.id/peran-puskesmas-dan-pemerintah-dalam-menjaga-kesehatan-masyarakat/>