

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya merupakan untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Tujuan amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pasal 28 H ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa “setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan “negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Dalam hal ini Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, untuk mencapai kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pemerintah memiliki peranan krusial pada penyediaan layanan publik yang prima bagi semua masyarakatnya.¹ Diera otonomi daerah ini pelayanan

¹ Lijian Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Askara, Jakarta, hlm 06.

publik menjadi pusat perhatian sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bagian menimbang Huruf d yang menetapkan sebagai berikut: “Meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Ada 3 jalur yang akan ditempuh untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat sesuai dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai salah satu wujud tujuan otonomi daerah yaitu: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.” Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang ditunjukan untuk kepentingan masyarakat. Sedangkan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik diisyaratkan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan lebih mudah, sederhana, cepat transparan dan akuntabel. Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemerintah pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat menjadikan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) sebagai pedoman dan menjadikannya tolak ukur dalam melaksanakan tugas. AAUPB diatur didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

Berdasarkan hal diatas, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari pemerintahan yang baik yang akan menunjang kinerja dari pemerintahan itu sendiri. Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya pemerintahan yang baik, karena kualitas pelayanan publik yang dirasakan saat ini belum sesuai harapan masyarakat, terhadap penyelenggara pelayanan publik masih banyaknya keluhan-keluhan. Hal itu ditandai dengan prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit, pengurusan yang begitu lambat, serta sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sebagai pemberi pelayanan masyarakat.

Berhubungan dengan banyaknya masalah tentang pelayanan publik maka ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang tujuannya agar:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Masalah pelayanan tidak terlepas dari pihak-pihak yang terlibat

di dalamnya, peran pemimpin sangat berpengaruh pada suatu organisasi pemerintah maupun swasta. Dikatakan demikian karena pemimpin adalah inti dari pada manajemen yang merupakan motor penggerak bagi sumber dan fungsi manajemen serta alat lainnya².

Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintahan. Buruknya pelayanan publik yang selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat.

Pelayanan sendiri hakikatnya merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen³. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama⁴.

Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien, efektif dan bertanggung jawab menjadi ukuran kinerja tata pemerintahan yang baik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan perubahannya dengan jelas menjamin hak warga negara untuk memperoleh pelayanan pendidikan dan kewajiban negara negara menyelenggarakan pelayanan kesehatan serta menyantuni fakir miskin.⁵

Standar pelayanan publik sebagaimana telah di atur dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

²*Ibid*, hlm.106.

³Titik Triwulan Tutik dan Shinta, 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, PT. Prestasi Pustaka Raya, Jakarta, hlm.11.

⁴Sirajuddin dkk, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, hlm. 2.

⁵Sutomo, 2000. *Standar Kualitas Pelayanan Medis*. Maju Mundur, Jakarta. hlm. 3.

menyatakan, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan, Bidang Pelayanan publik meliputi: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelayanan publik dilihat dari Aspek Hukum adalah kewajiban yang diberikan oleh konstitusi kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atau masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.⁶ Pelayanan Kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan.⁷ Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima

⁶ Siti Zubaidah, 2021, Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 10, No. 3

⁷Titik Triwulan Tutik dan Shitab Febriana, *Op.Cit.*hlm. 11.

layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan⁸.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 43. Tahun 2019 Tentang puskesmas menyebutkan bahwa;

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif* di wilayah kerja. Peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan publik yang berkualitas khususnya di bidang kesehatan merupakan tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan kesehatan di Indonesia.⁹

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan *Kuratif* (pengobatan), *Preventif* (upaya pencegahan), *Promotif* (peningkatan kesehatan) dan *Rehabilitasi* (pemulihan kesehatan)¹⁰. baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas meliputi Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai peran yang penting terhadap kemajuan kesehatan di lingkungan masyarakat, sebagai lembaga kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat luas, puskesmas sangat penting melakukan pembenahan pelayanan.

Salah satu fungsi dari puskesmas adalah *kuratif* atau pengobatan. Puskesmas diharapkan mampu memaksimalkan fungsi *kuratif* ini terkhusus pada periode-periode yang sulit seperti adanya pandemi Covid-19 ini, Sejak

⁸Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pusat Belajar, Yogyakarta, hlm. 2.

⁹<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20170315/1520118/puskemas-ujung-tombak-kesehatan-masyarakat>, diakses tanggal 11 januari 2022

¹⁰Sri Irmawati, dkk, 2017, Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, *Jurnal Katalogis*, Vol. 5, No. 01.

pandemi Covid-19 melanda seluruh dunia, termasuk Indonesia, Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat tetap memberikan pelayanan dengan menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Media ini diharapkan memberikan gambaran upaya yang dapat dilakukan oleh Petugas Layanan tingkat Puskesmas pada masa adaptasi kebiasaan baru di tengah pandemi Covid-19. Inilah yang kemudian yang membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien di masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Marunggi kota Pariaman. Melihat kondisi bahwa Puskesmas diharapkan melakukan upaya pelayanan dengan menggunakan adaptasi kebiasaan baru di tengah pandemi Covid-19 namun tetap memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan hasil pra penelitian dari penulis, permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Marunggi yaitu tidak adanya petugas yang berjaga dibagian informasi, tidak adanya mesin untuk nomor antrian sehingga para pasien tidak tahu urutan keberapa mereka mendaftar, kemudian komputer pada bagian pendaftaran hanya 1 yang tersedia untuk meng-*entry* data pasien yang mendaftar kurang lebih 50-60 setiap harinya, serta fasilitas di Puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman masih kurang memadai, seperti pada masa pandemi Covid-19 seharusnya Puskesmas menyediakan fasilitas yang cukup seperti tempat cuci tangan dan *hand sanitizer* yang sudah tertuang pada petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa covid-19 yang dibuat oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Dan juga kedisiplinan yang berkaitan dengan ketepatan waktu jam operasional.

Berdasarkan Pasal 15 angka (2) Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil Dilingkungan Pemerintah Kota Pariaman menyatakan;

ketentuan kerja pegawai dilingkungan pemerintah kota Pariaman untuk PNS 6 (enam) hari kerja sebagai berikut:

1. Hari Senin sampai dengan hari Kamis waktu kerja dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan pukul 14.00 WIB, DAN
2. Hari Jumat waktu kerja dimulai dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB
3. Hari Sabtu waktu kerja dimulai dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB.

Jam pelayanan pendaftaran Puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman di papan informasi jam buka mulai pukul 08.00-12.00 WIB kecuali hari Jum'at dan Sabtu. Namun, pelayanan dibuka lewat dari waktu yang di tentukan yaitu pukul 08.00 WIB Ketepatan waktu sesuai dengan aturan yang berlaku masih kurang diterapkan oleh petugas sehingga pelayanan untuk masyarakat tertunda.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PASIEN RAWAT JALAN DIPUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MARUNGGI KECAMATAN PARIAMAN SELATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latarbelakang diatas maka penulis menarik rumusan masalah yaitu:

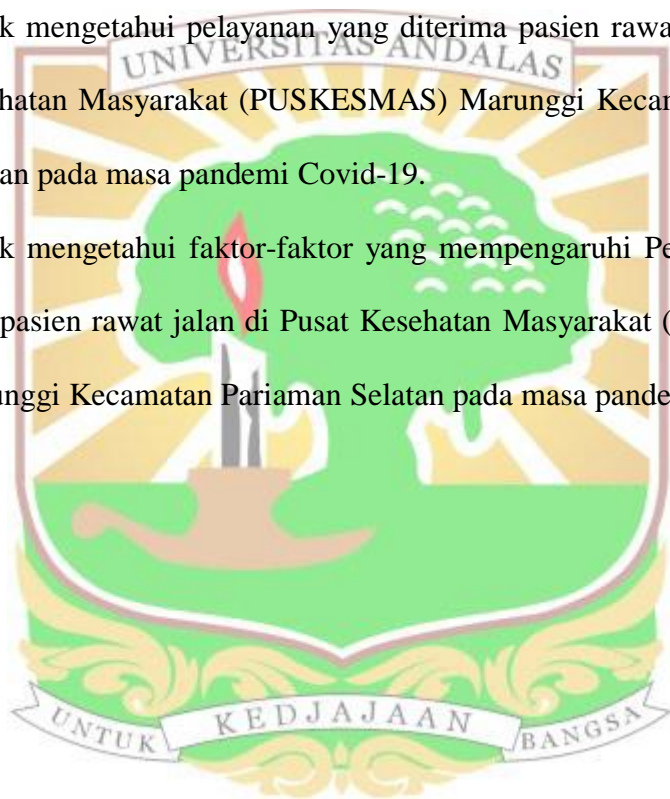
1. Bagaimana Pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien rawat jalan di

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa pandemi Covid-19?

2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diterima pasien rawat jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik bagi pasien rawat jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa pandemi Covid-19.



D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari peneliti adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik di pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa pandemi Covid-19.
 - b. Diharapkan dari hasil penelitian ini, bisa memberikan tambahan referensi di bidang hukum bagi penelitian-penelitian berikutnya pada masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian diharapkan menjadi pembelajaran praktis bagi mahasiswa, masyarakat dan pemerintah tentang pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik di pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada pandemi Covid-19.
 - b. Penelitian ini juga merupakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama proses perkuliahan dengan menghubungkannya pada kenyataan yang terjadi di lapangan.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu langkah untuk memecahkan permasalahan yang terdapat di dalam penelitian ataupun suatu langkah yang

digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menerapkan metodemetode ilmiah.¹¹ Penelitian hukum atau “*legal research*” adalah suatu kegiatan untuk “menemukan” suatu kajian yang terkait dengan ilmu hukum secara sistematis pada pembahasan tertentu sebagai upaya dalam membuat kemajuan di bidang hukum.¹² Oleh karena itu, penelitian ini harus dibuat secara sistematis dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Sumatra Barat Kota Pariaman Kecamatan Pariaman Selatan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kota Pariaman yang lebih tepatnya pada puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan sebab ada ditemuakannya kendala terkait pelaksanaan pelayan publik pada Puskesmas tersebut. Untuk memperoleh data sesuai dengan penelitian, maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu metode yang digunakan dengan cara melihat dan mengkaji suatu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, kemudian dihubungkan dengan suatu kenyataan yang terjadi di masyarakat.¹³ Maka berdasarkan pendekatan yuridis empiris ini, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tentang Pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien rawat jalan di pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan

¹¹Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2018, *Metode Penelitian Hukum Normatif Empiris*, PT. Raja Grafindo, Depok, hlm. 3.

¹²Djulaeka dan Devi Rahayu, 2019, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, hlm. 2.

¹³Amirudin dan Zainal Asikin, 2019 *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 133.

dalam masa pandemi Covid-19.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang diterapkan dalam penulisan ini adalah deskriptif analisis. Penelitian deskriptif ini berupaya untuk memberikan gambaran secara benar dan tepat mengenai individu, kelompok, beserta gejala dan keadaannya yang dihubungkan dengan gejala lain yang terjadi di dalam masyarakat.¹⁴ Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan bagi pasien rawat jalan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan.

3. Lokasi Penelitian

Bertitik tolak pada judul yang penulis angkat pada skripsi ini, maka lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman, karena diperkirakan terdapat masalah terkait pelaksanaan pelayanan publik di puskesmas tersebut.

4. Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data erat hubungannya dengan sumber data, maka metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini dapat dilakukan melalui pengumpulan:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber

¹⁴*Ibid*, hlm. 26.

pertama terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian.¹⁵

Data primer adalah sebagai sumber data utama yang dicatat melalui catatan tertulis Yang didapatkan melalui wawancara terhadap pihak-pihak terkait seperti petugas puskesmas dan pasien rawat jalan Puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan dengan masalah yang diteliti, baik informan ataupun responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek yang diteliti, yaitu data yang didapatkan dari sumber lain.¹⁶ yaitu data yang didapatkan dengan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian, baik berupa buku-buku, Data dari internet, peraturan Undang-undangan, maupun sumber tertulis lainnya yang masih berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder ini, terbagi atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan hukum tersier.

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis.¹⁷ Bahan hukum primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

¹⁵*Ibid*, hlm. 31.

¹⁶Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Op. Cit*, hlm. 215.

¹⁷*Ibid*, hlm. 216.

Pelayanan Publik

c) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Pelayanan kesehatan

d) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

e) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

f) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

g) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas

h) Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

i) Peraturan Daerah Kota Pariaman No. 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil Dilingkungan Pemerintah Kota Pariaman

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang sangat bertalian dan sebagai bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang bersumber dari:

a) Hasil penelitian, seperti tulisan ilmiah dan makalah;


b) Teori dan pendapat pakar hukum

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang digunakan sebagai pemberi petunjuk dan penjelasan bagi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang dapat diperoleh dari:¹⁸

- a) Kamus Besar Bahasa Indonesia
- b) Kamus Hukum (*Black's Law Dictionary*)

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



a) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan teknis mengambil data secara langsung di lapangan, yang dikaji melakukan interview, dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang menjadi materi pembahasan.

b) Penelitian Kepustakaan

Dalam penelitian kepustakaan, penulis akan melakukan pengkajian dan mengolah data-data yang tersebut dalam peraturan perundang-undangan, jurnal dan kajian kajian ilmiah serta buku buku yang berkaitan dengan latar belakang permasalahan, termaksud dapat mengumpulkan data melalui media elektronik dan media media informasi lainnya. Data-data yang telah di telusuri akan dipilih dan dipilah sesuai tingkat

¹⁸Amirudin dan Zainal Asikin, 2019, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 32.

kepentingan dari penulisan ini.

5. Teknik Pengumpulan data

Guna mengumpulkan data, data yang di gunakan dalam rangka penulisan skripsi ini, maka pendekatan metode pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

a) Wawancara, merupakan suatu peran antar pribadi dengan cara bertatap muka, dengan kegiatan berupa seorang pewawancara yang mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dirancang agar mendapatkan jawaban-jawaban yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian kepada seseorang yang diwawancarai.¹⁹ Wawancara dilakukan secara langsung dengan pasien dan pelaksana pelayanan di puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman. Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara semi terstruktur, karena dalam penelitian ini terdapat beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pegawai dibagian pendaftaran yaitu ibuk Darmita serta kepala Sub Bagian Tata Usaha yaitu ibuk Mardalena dan pasien puskesmas Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Kota Pariaman yaitu ibuk Lena Ariati, ibuk Wirdayati, dan ibuk Nia, dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut terlebih dahulu telah dibuatkan daftarnya. Namun tidak tertutup kemungkinan dilapangan nanti akan ditanyakan pertanyaan-pertanyaan yang peneliti baru dapatkan setelah melakukan wawancara dengan nara sumber nanti.

b) Dokumentasi, yaitu berupa pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan

¹⁹*Ibid*, hlm. 82.

penyimpanan informasi bukti dan keterangan (gambar, kutipan, dan bahan referensi lain) sebagai data pendukung terkait topik peneliti.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Dalam melakukan pengolahan data penelitian, dilakukan dengan proses editing. Editing merupakan suatu proses untuk memeriksa kembali data yang telah didapatkan untuk menjamin apakah data tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau tidak.²⁰ Proses editing ini, penulis lakukan guna mengecek kembali catatan, berkas-berkas, serta informasi yang telah dikumpulkan. Dari proses editing, diharapkan akan meningkatkan mutu dari data yang hendak dianalisis

a. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu metode untuk mengolah data menjadi informasi sehingga data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan bermanfaat untuk mendapatkan solusi dan jawaban berkenaan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data secara kualitatif, menekankan analisisnya pada proses kesimpulan yang bersifat deduktif induktif terhadap dinamika hubungan antar peristiwa yang diamati, dengan logika ilmiah serta menjawab pertanyaan penelitian melalui metode berfikir secara formal dan argumentatif.²¹

²⁰*Ibid*, hlm. 215.

²¹*Ibid*, hlm. 243.