

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah negara Republik Indonesia didirikan bertujuan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.¹ Salah satu upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum ini adalah dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, terutama di sektor kesehatan.

Indonesia adalah negara demokrasi, dimana rakyat memegang kedaulatan yang tertinggi serta rakyat diikutsertakan dalam pemerintahan negara. Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat (2) yang rumusannya sebagai berikut: *Kedaulatan berada di tangan rakyat, dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar.*

Abraham Lincoln mengatakan bahwa demokrasi adalah pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat.² Berdasarkan pernyataan tersebut negara demokrasi didasarkan pada pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga pemerintah yang dikenal dengan visi dan misi “Melayani Kepentingan Umum Masyarakat” ini berarti pelayanan umum yang disediakan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pemenuhan segala urusan.

¹ Muhammad Mu'iz Raharjo, *Administrasi Pemerintahan Desa di Indonesia*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, 2020, hlm. 3-4.

² Usman, 2024, “Keterkaitan Islam dan Demokrasi”. *SAMAWA : Jurnal Hukum Keluarga Islam*, Vol. 4, No. 1, Januari 2024, hlm. 2.

Pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan negara untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pasal 28H ayat (1) yang berbunyi *Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan*. Ketentuan ini menjadi dasar konstitusional bagi negara untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang layak bagi seluruh warga negara.

Lebih lanjut, Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Hal ini menegaskan tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan warganya melalui penyediaan layanan kesehatan dan fasilitas publik lainnya yang memadai. Dalam praktiknya, rumah sakit sering menghadapi berbagai tantangan, baik dari perubahan lingkungan maupun perkembangan teknologi yang terus berlangsung.

Selanjutnya, Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Nurcholis mengatakan pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah daerah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan demikian pemerintah dapat mewujudkan tujuan negara

yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kebutuhan lainnya yang sejak awal untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik itu bisa berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa.³

Menurut Pasal 4 huruf c,d, dan e Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (selanjutnya disebut UU Kesehatan) menjelaskan hak bagi setiap orang, yakni:

- c. *Setiap orang mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya;*
- d. *Setiap orang berhak mendapatkan perawatan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan;*
- e. *Setiap orang berhak mendapatkan akses atas sumber daya kesehatan;*

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan kebijakan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara\Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya disebut Kepmenpan No.63/2003). Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat secara prima dan profesional, dengan memperhatikan hak-hak masyarakat serta menjadi pedoman bagi setiap instansi dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Dalam konsep perspektif mutu total (*perspectif total quality*) dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga

³ Hanif, Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintah dan Daerah*, Jakarta hlm. 175.

kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra bagi rumah sakit tersebut.⁴

Rumah sakit adalah jenis organisasi yang dijalankan oleh para profesional medis yang terorganisir baik dari sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan perawatan ataupun pelayanan yang optimal bagi masyarakat umum. Mengingat hal ini, tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal ini pemenuhan kebutuhan pasien membuat rumah sakit harus mampu mengembangkan mutu manajemen yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini tidak terbatas pada penyakit yang disembuhkan namun pasien juga menuntut agar diberikan pelayanan sebaik mungkin.⁵

Jika melihat kenyataan, masih ada rumah sakit yang belum memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien/konsumen. Dengan berbagai masalah yang dihadapi oleh pasien saat mengunjungi rumah sakit seperti pelayanan awal, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, ketersediaan fasilitas, serta kebersihan dapat memengaruhi citra rumah sakit itu sendiri.

⁴ Irmawati dan Ria Kurniasari, 2010, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Juni 2010, hlm. 3.

⁵ Vanesa Sondakh, Florence D.J Lengkong, dan Novie Palar, 2022, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. VIII, No. 4, 16 Januari 2023, hlm. 245.

Masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Setiap orang tidak terlepas dari keinginannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memenuhi kebutuhan dari setiap pasien atau pelanggan, bentuk perwujudan dari pelayanan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu dengan menyediakan fasilitas rumah sakit.

Pada dasarnya rumah sakit harus menyediakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien terkait masalah kesehatan, hal ini dapat dicapai melalui peningkatan fasilitas dan sarana, serta sumber daya manusia yang mendukung pengelolaan layanan kesehatan di rumah sakit. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat dan kenyamanan dalam menghadapi keluhan terhadap layanan yang diberikan.

Segala kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi dengan pelayanan yang bermutu dari rumah sakit, kualitas layanan dipengaruhi oleh keterampilan khusus yang dimiliki oleh pegawai rumah sakit, baik melalui pelatihan internal maupun eksternal. Pelayanan rumah sakit harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberikan pandangan yang baik terhadap semua masyarakat untuk membangun kepuasan dan kepercayaan terhadap rumah sakit itu sendiri dalam hal pelayanan kesehatan.

Kota Padang adalah salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang memiliki rumah sakit yang salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit yang menjadi pusat tempat masyarakat Padang untuk berobat selain puskesmas, klinik, dan bidan desa. Dengan adanya Rumah Sakit Umum Pemerintah Dr.

M. Djamil Padang membuat pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat Padang. Untuk meningkatkan pelayanannya di bidang kesehatan, pemerintah Kota Padang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas dari petugas rumah sakit terhadap pasien, sekaligus menjaga kebersihan rumah sakit agar pasien dan keluarga pasien merasa nyaman.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang pertama kali bernama "RSU Megawati" yang menempati 2 (dua) komplek, sebagian di Jl. Belakang Gereja dan sebagian lagi di Jl. Jati Lama, Padang dengan berkapasitas 100 tempat tidur. Pada tahun 1953 dibangunlah gedung RSUP Dr. M. Djamil Padang di atas areal tanah seluas 8,576 Ha, yang terletak di Jl. Burung Kutilang. Karena Jl. Burung Kutilang ini hanya merupakan jalan pendek yang berada dalam komplek Rumah Sakit (RS), maka letaknya yang sekarang lebih dikenal berada di Jl. Perintis Kemerdekaan Padang. Tahun 1978, berdasarkan SK. Menkes RI No.134 Tahun 1978, RSU resmi memperoleh sebutan namanya sebagai RSUP Dr. M. Djamil Padang, untuk mengabadikan nama seorang putra Sumatera Barat yang meninggal dalam masa perjuangan kemerdekaan yang mengabdikan dirinya di bidang pelayanan kesehatan.⁶

RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah RS kelas A Pendidikan yang dinyatakan lulus Akreditasi Paripurna pada tanggal 31 Desember 2018 dan Akreditasi Internasional pada tanggal 9 April 2019 oleh Komisi Akreditasi

⁶<https://rsdjamil.co.id/wp-content/uploads/2024/01/RBA-2024-RSUP-Dr-M-Djamil-Padang> dikunjungi pada tanggal 30 Maret 2024 Jam 12.35. hlm. 1 .

RS (KARS) Internasional. Kegiatan utama RSUP Dr. M. Djamil Padang memberikan pelayanan kesehatan spesialis dan subspecialis kepada pasien.⁷

Pada tanggal 9 Oktober 2023, penulis telah melakukan observasi awal terhadap pelayanan *front office* yang diberikan kepada pasien dan menemukan bahwa pelayanan tersebut tidak sesuai dengan asas pelayanan publik yang semestinya diterima oleh pasien. Menariknya disini, meskipun pasien/konsumen tidak menggunakan layanan BPJS, namun tetap mendapati ketidaksesuaian ini. Selain itu, penulis juga mencatat adanya keterbatasan fasilitas bagi pasien, seperti kurangnya lahan parkir, fasilitas tunggu saat pendaftaran tahap awal dan di area resepsionis.

Selanjutnya, berdasarkan data laporan masyarakat dimulai dari tahun 2020 s.d 2024 dengan Terlapor RSUP Dr. M. Djamil, tercatat 10 laporan dengan dugaan maladministrasi berupa dugaan penundaan berlarut dan dugaan tidak memberikan pelayanan. Penelitian ini juga menggunakan hasil wawancara dengan pegawai (petugas publik) RSUP Dr. M. Djamil Padang. Kajian dilakukan terhadap asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik, antara lain meliputi: asas keprofesionalan, asas ketepatan waktu, asas kepastian hukum, dan asas kesamaan hak dan perlakuan tidak diskriminatif.

Penulis juga mendapati salah satu kasus yang terjadi pada Minggu tepatnya tanggal 12 November 2023 yang menggambarkan keluarga pasien yang marah-marah di ruangan perawatan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Menurut salah seorang keluarga pasien saat ditemui di RSUP M Djamil, Annisa Mengatakan “Layanan di RSUP M Djamil tidak bersahabat. Antrean

⁷ *Ibid.*, hlm. 2.

pasien yang berobat tidak pernah terselesaikan. Selain itu, perawat di RSUP M Djamil tidak ramah terhadap pasien.”⁸ Berdasarkan fakta yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. M. DJAMIL PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis menarik dua masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang?
2. Bagaimana kendala dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan identifikasi rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.

⁸https://padek.jawapos.com/sumbar/2363766834/video-viral-kemarahan-keluarga_pasien-begini-penjelasan-dirut-rsup-m-djamil-padang dikunjungi pada tanggal 13 Mei 2024 jam 12.17.

D. Manfaat Penelitian

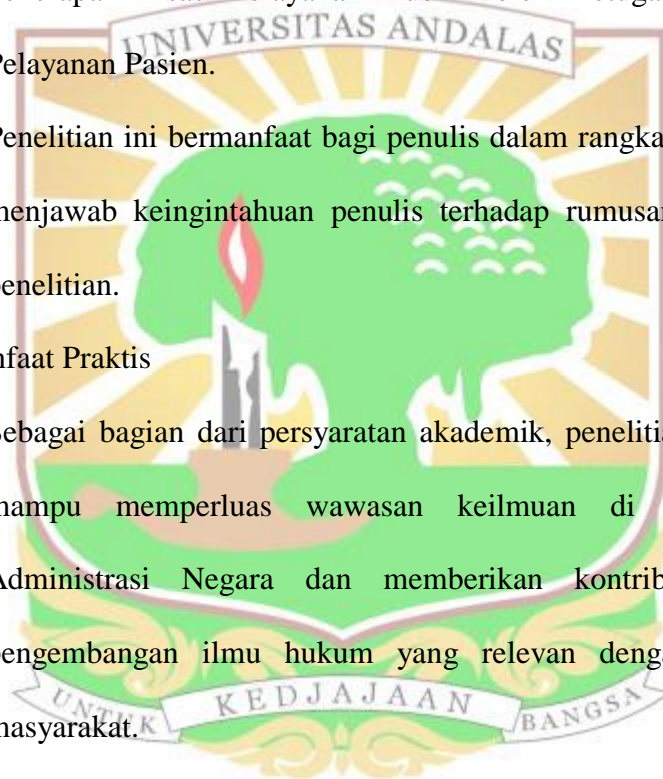
Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan hukum, khususnya di bidang Hukum Administrasi Negara.
- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan mengenai Penerapan Asas Pelayanan Publik oleh Petugas Publik Dalam Pelayanan Pasien.
- c. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam rangka menganalisa dan menjawab keingintahuan penulis terhadap rumusan masalah dalam penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bagian dari persyaratan akademik, penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan keilmuan di Bidang Hukum Administrasi Negara dan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu hukum yang relevan dengan permasalahan masyarakat.
- b. Agar penelitian ini dapat menjadi perhatian dan menjadi rujukan penting oleh semua pihak baik itu petugas publik yang dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah, praktisi hukum, rumah sakit, maupun masyarakat umum secara luas.



E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni.⁹ Penelitian itu sendiri dilakukan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Setiap kegiatan dalam melaksanakan penelitian harus ditentukan dengan jelas pendekatan penelitian apa yang akan diterapkan, hal ini dimaksudkan agar penelitian tersebut dapat benar-benar mempunyai landasan kokoh dilihat dari sudut metodologi penelitian, disamping pemahaman hasil penelitian yang akan lebih proporsional apabila peneliti mengetahui pendekatan yang diterapkan.¹⁰ Selanjutnya, dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum dan sumber data yang digunakannya berasal dari data primer, yang diperoleh langsung dari dalam masyarakat.¹¹

⁹ Zainuddin Ali, 2019, "*Metode Penelitian Hukum*", Cetakan ke-11, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 17.

¹⁰ Suteki dan Galang Taufani, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Praktik)*, ed 1, cet 3, Rajawali Pers, Depok, hlm. 148.

¹¹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 21.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu jenis penelitian yang berfokus pada penjelasan objek penelitian serta menjawab pertanyaan mengenai peristiwa atau fenomena yang terjadi.¹²

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Berdasarkan beberapa macam sudut pandang penelitian hukum, umumnya data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.¹³ Data yang akan diperlukan dan digunakan oleh penulis diperoleh dari:

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian atau hasil data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Subjek penelitian atau informan, yaitu dalam hal ini adalah pihak Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang terkhusus petugas publik yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung seperti peraturan perundang-undangan, literatur dan buku terkait, serta jurnal-jurnal ilmiah dan karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam data sekunder, dapat digolongkan menjadi 3 tingkatan, yakni:

¹²<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/penelitian-deskriptif-tujuan-hingga> contohnya/ diakses pada Selasa, 4 Juni 2024 pukul 10:29 WIB.

¹³ Zainudin Ali, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 23.

a) Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat.¹⁴ Bahan hukum yang tergolong jenis ini adalah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan proposal penulis dan berkaitan pula dengan permasalahan yang diuraikan dalam rumusan masalah proposal ini. Bahan hukum primer tersebut terdiri atas:

(1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

(2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;

(3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

(4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

(5) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

(6) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

(7) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan;

(8) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi & Tata Kerja Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia;



¹⁴ Soerjono Soekanto, 2006, *"Pengantar Penelitian Hukum"*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), hlm. 52.

(9) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi & Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia;

(10) Peraturan Menteri Kesehatan tahun 1988 No. 159b/MenKes/II/1988;

(11) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;

(12) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

b) Bahan hukum sekunder yaitu bahan pendukung yang menjelaskan lebih detail bahan hukum primer.¹⁵ Bahan hukum sekunder ini terdiri atas tulisan-tulisan yang baik di publikasi ataupun tidak dipublikasikan. Bentuknya berupa buku hasil penelitian atau yang ditulis oleh ahli hukum, hasil seminar, diktat, skripsi, artikel- artikel serta jurnal hukum yang sesuai standar dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

c) Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum pendukung dan penjelas terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus Bahasa Indonesia, kamus hukum, Black Law Dictionary, ensiklopedia dan sejenisnya.

b. Sumber Data

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Data kepustakaan yang diperlukan diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan bersumber dari peraturan perundang-

¹⁵ *Ibid.*

undangan, buku, dokumen resmi, publikasi, serta hasil penelitian yang mengkaji bahan-bahan hukum terkait dengan penelitian ini.

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Data lapangan yang diperlukan sebagai data pendukung diperoleh melalui informasi dan pendapat yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan menyeluruh dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan studi penelaahan melalui data tertulis, untuk itu perlu dipelajari buku-buku, jurnal, dan dokumen-dokumen serta artikel yang dapat mendukung permasalahan yang akan dibahas. Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa dokumen yang berhubungan dengan data laporan masyarakat/pasien yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dengan terlapor Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sumber data yang bersifat primer, dimana perolehan data dilakukan dengan cara berhadapan langsung dengan subjek penelitian atau informan selaku responden penelitian di

lapangan.¹⁶ Dalam hal ini adalah pihak Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang terkhusus petugas publik yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien, dan Ombudsman Republik Indonesia kantor perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

5. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Setelah data diperoleh di lapangan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah mengolah data. Pengolahan data dilakukan dengan cara editing, dimana data yang telah diperoleh diteliti kembali untuk memastikan kelengkapan dan kualitas data sehingga relevan dengan dengan masalah penelitian,¹⁷ dan bertujuan untuk mendapatkan ringkasan agar mempermudah dalam melakukan analisis data.

b. Analisis Data.

Setelah data diolah maka akan dilakukan analisis terhadap data dengan bersifat deskriptif, analisis data yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Data tersebut akan diolah menjadi sebuah kesimpulan yang dapat dipahami dan menjelaskan hasil penelitian secara jelas dan relevan.

¹⁶ Bachtiar, 2018, “*Metode Penelitian Hukum*”, Tangerang Selatan: UNPAM PRESS, hlm.141.

¹⁷ Soerjono Soekanto, 2006, *Op cit.*, hlm. 264.