

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri atas banyak pulau dan merupakan negara hukum yang dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat yang selalu mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan, berdasarkan pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan didirikannya negara Republik Indonesia adalah “untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”, yang artinya negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif<sup>1</sup>.

Dalam rangka mencapai tujuannya, negara dijalankan oleh suatu pemerintah, dengan kata lain pemerintah adalah pelaksana kekuasaan negara.

---

<sup>1</sup> Penjelasan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang berwenang untuk merumuskan dan melaksanakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi seluruh masyarakat di wilayahnya. Secara teoritis, pemerintah memiliki dua kedudukan yaitu sebagai salah satu organ negara dan sebagai administrasi negara. Sebagai organ negara, pemerintah bertugas untuk dan atas nama negara, sedangkan sebagai administrasi negara, pemerintah dapat bertindak dalam lapangan pengaturan maupun dalam lapangan pelayanan<sup>2</sup>. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan usaha tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat<sup>3</sup>.

Eksistensi Undang-undang Pelayanan Publik yang telah berjalan sejak tahun 2009 merupakan hal yang telah dilaksanakan oleh setiap daerah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Berlakunya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan

---

<sup>2</sup> [https://www.kompasiana.com/alit.amarta/bentuk-pelaksanaan-fungsi-pelayanan-oleh-aparat-pemerintah\\_5500431aa333119a725102d9](https://www.kompasiana.com/alit.amarta/bentuk-pelaksanaan-fungsi-pelayanan-oleh-aparat-pemerintah_5500431aa333119a725102d9), diakses Sabtu, 14 September 2017

<sup>3</sup> Niluh Putu Puspitasari, 2015, *Analisis Kualitas pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*, Universitas Udayana Denpasar, hlm. 29

fungsi umum pemerintah, yaitu pelayanan publik. Undang-undang tersebut merupakan landasan yuridis bagi pengembangan pelayanan publik di Indonesia.<sup>4</sup>

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, pelayanan administratif. Kredibilitas pelayanan publik tersebut, termasuk 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.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02./MENKES/52/2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019 yaitu, pembangunan

---

<sup>4</sup> Haris Agus Jratama Manik, 2013, *Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, hlm. 2

kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemajuan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat., untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mencapai suatu ketertiban administrasi yang diwujudkan dalam bentuk pengelolaan sistem pelayanan yang baik. Tanpa adanya sistem pelayanan yang baik dan benar maka tertib administrasi dalam suatu rumah sakit akan sulit tercapai. Di dalam rumah sakit terdapat petugas pelayanan yang melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan terhadap pasien, khususnya kegiatan administrasi. Mutu dari suatu rumah sakit dapat dilihat dari segi prosedur pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan itu menurut Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan Ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan

pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat pengobatan dan penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan, oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berkaitan dengan standar pelayanan, maka menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Saranan/prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksanaan

- i. Pengawasan internal
  - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
  - k. Jumlah pelaksanaan
  - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
  - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
  - n. Evaluasi kinerja pelaksana
- Sehubungan dengan standar pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, rumah sakit bertanggung jawab dalam pelayanan kesehatan dan memberikan pertolongan kepada pasien secara menyeluruh dan terpadu, namun rumah sakit ini juga mempunyai batas-batas dalam menjalankan tugas pelayanannya. Batas-batas ini terutama dalam hal kemampuan medis dan juga batas-batas dari pelayanan kesehatan itu juga ditentukan oleh kemungkinan-kemungkinan didalam masyarakat.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan didasarkan pada sarana dan prasarana yang tersedia didalam pelayanan kesehatan termasuk juga peralatan dan obat-obatan serta tenaga kesehatan. RSUD Doris Sylvanus merupakan salah satu pusat dalam pelayanan kesehatan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada cara lain selain melakukan pelayanan secara

---

<sup>5</sup> H.JJ. Leenen, dkk, 1991, Pelayanan Kesehatan dan Hukum, Penerbit Binacipta, Bandung, hlm. 50

sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan merasa puas, dan jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan pasien kehilangan minat untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai pandangan negatif terhadap rumah sakit, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien dan mempengaruhi pasien lain yang ingin berobat kepada rumah sakit.

RSUD dr. Doris Sylvanus adalah rumah sakit umum daerah yang memiliki pelayanan yang meliputi : administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, rekam medis, pelayanan farmasi, K3, pelayanan radiologi, pelayanan operasi, pelayanan pengendalian infeksi, pelayanan perinatal resiko tinggi, pelayanan rehabilitasi medis, pelayanan gizi, pelayanan intensif, dan pelayanan darah.<sup>6</sup>

Berdasarkan pada uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Penulis ingin mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut, apakah sudah memenuhi standar pelayanan seperti yang diatur oleh Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik atau belum, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan yang ada dalam RSUD Doris Sylvanus yang berjudul “ **Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Setelah**

---

<sup>6</sup> [https://kalteng.go.id/ogi/viewarticle.asp?ARTICLE\\_id=1571](https://kalteng.go.id/ogi/viewarticle.asp?ARTICLE_id=1571), diakses 16 April 2018

## **Berlakunya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”**

### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah sebagaimana diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanan pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ?
2. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Penelitian Hukum ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Penelitian Hukum ini bertujuan untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat, sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis :**

Penelitian hukum ini secara teoritis diharapkan dapat memberi kemudahan berfikir bagi kemajuan pengetahuan dan Ilmu Hukum secara komprehensif terutama hukum yang berhubungan dengan bidang pelayanan publik

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan bagi beberapa pihak, di antaranya :

##### **a. Bagi Pemerintah**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus , semoga dengan ini Pemerintah dapat lebih memperhatikan kegiatan pelayanan kepada masyarakat terutama di daerah.

##### **b. Bagi Masyarakat**

Semoga dengan penelitian ini masyarakat di daerah dapat mengetahui betapa pentingnya kesehatan dan mengetahui hak-hak dan kewajibannya dalam mendapatkan pelayanan, terutama dalam pelayanan kesehatan.

c. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah

Semoga dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah agar lebih memperhatikan masyarakat yang butuh pelayanan dan penyuluhan tentang kesehatan.

d. Bagi Penulis

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan Penulis dalam bidang hukum umumnya, khususnya dalam Pelayanan Publik terutama kesehatan.

**E. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan hasil-hasil penelitian yang ada, penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus ini belum pernah dilakukan dalam topik dan permasalahan-permasalahan yang sama. Meskipun demikian ada beberapa penelitian yang mendekati. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan penulis berbeda dengan penelitian yang lainnya adalah sebagai berikut :

1. Identitas :

- a. Nama: Ayu Tri Wardhana
- b. Judul: Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa
- c. Rumusan Masalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa ?

- d. Hasil Penelitian : Menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa sudah berjalan secara baik, di semua indicator yang mencakupi bukti langsung (tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty).

## 2. Identitas

- a. Nama : Ummi Kumayrah
- b. Judul : Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Daya (Perawatan Interna ) Makassar
- c. Rumusan Masalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Daya ( Perawatan Interna ) Makassar ?
- d. Hasil Penelitian : Menunjukkan bahwa berdasarkan hasil rekapitulasi kualitas pelayanan di RSUD Daya Makassar, dimana pada pelayanan Rekam Medik, Poliklinik, Radiologi/Laboratorium dengan kualitas cukup baik (Rentang 2.60 – 3.39) dimana masih kurangnya ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas di ruang pelayanan ini serta sikap pegawai/perawat yang masih kurang tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Pada Rawat Inap dan Apotik dengan kualitas Baik (rentang 3.40–4.19). Sehingga hasil penelitian yang ditemukan penulis bahwa Kualitas Pelayanan di RSUD Daya Makassar adalah cukup baik.

### 3. Identitas

a. Nama : Wajirah

b. Judul : Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap

c. Rumusan Masalah : Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap ?

d. Hasil Penelitian : Menunjukkan bahwa Sistem Informasi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap yaitu dengan menggunakan mekanisme pelaporan, dimana informasi yang dihasilkan dari data masukan yang kemudian diproses dan akhirnya *output* yang dihasilkan akan dilaporkan atau dikirim kepada instansi yang bersangkutan. Hal ini ditujukan agar informasi yang dihasilkan juga digunakan sebagai feedback atau umpan balik sebagai bahan evaluasi atau *monitoring* sebagai pelaksanaan program-program yang dijalankan oleh RSUD kabupaten Cilacap, sehingga nantinya akan di buat perbaikan-perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang ada.

Ketiga penelitian tersebut berbeda dengan penelitian penulis, penulis lebih menekankan pada Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus, yang menunjukkan bahwa pentingnya kesehatan bagi seluruh masyarakat dan pentingnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah, pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam hal ini

berarti petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa membeda-bedakan pasien, dan juga apakah prosedur pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat atau tidak.

#### **F. Batasan Konsep**

Batasan Konsep sebagai berikut :

##### 1. Pelaksanaan

Pengertian pelaksanaan adalah suatu proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dsb.)<sup>7</sup>

##### 2. Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 pelayanan publik.

##### 3. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus adalah rumah sakit umum daerah yang terletak di lingkungan Pemerintah Propinsi Kalimantan Tengah, yang terletak di jalan Tambun Bungai no. 1, Langkai, Pahandut, Kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah..

<sup>7</sup>Tim Penyusun Pusat Kamus, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 627

#### 4. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang disahkan pada tanggal 18 Juli 2009 oleh Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia yang dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Undang-undang Pelayanan Publik bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

### **G. Metode Penelitian**

#### 1. Jenis Penelitian :

Jenis Penelitian yang diambil oleh Penulis adalah penelitian hukum empiris yang titik fokusnya pada perilaku masyarakat hukum yang hasilnya berupa fakta sosial. Penelitian hukum empiris menggunakan data primer yang digunakan sebagai data utama serta sekunder dan tersier yang berupa bahan hukum digunakan sebagai pendukung.

#### 2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris ini adalah data primer sedangkan data sekunder dipakai sebagai data pendukung :

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dan ataupun narasumber tentang permasalahan hukum yang diteliti yang mana responden yang dimaksud adalah pelayanan publik di rumah sakit umum daerah. Data primer dalam penelitian ini meliputi jawaban dari responden dan narasumber atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer berupa peraturan peraturan perundang-undangan maupun maupun bahan hukum sekunder serta bahan hukum tersier . Bahan hukum sekunder ini memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, bahan hukum sekunder ini diperoleh dari buku-buku, hasil penelitian, majalah, internet, pendapat, pustaka dan artikel yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti, sedangkan bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi:

1. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

4. Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
  5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 192/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
  6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02MENKES/52/2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019
  7. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 9 Tahun 2015, tentang Uraian tugas, fungsi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus.
- c. Bahan hukum sekunder berupa buku, hasil penelitian dan website. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :
- Buku :
1. Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, cetakan ke-1, Sinar Grafika, Jakarta.
  2. Bambang Sunggono, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan ke-1, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
  3. H.JJ, Leenen, dkk, 1991, *Pelayanan Kesehatan dan Hukum*, cetakan ke-1, Binacipta, Bandung.



4. Juniarso Ridwan, dkk, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, cetakan ke-1, Nuansa Bandung, Bandung.
5. Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, cetakan ke-1, Bina Aksara, Jakarta.
6. Ns. Ta'di, 2013, *Hukum Kesehatan Sanksi dan Motivasi Bagi Perawat*, cetakan ke-2, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
7. Soedikjo Notoadmojo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, cetakan ke-1, Rineka Cipta, Jakarta.

d. Hasil Penelitian :

1. Anrie Wiryawan, 2014, *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsmen Daerah Provinsi Kalimantan Tngah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah*, Jurnal, Universitas Atmajaya Yogyakarta.
2. Haris Agus Jratama Manik, 2013, *Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta*, Jurnal, Program Pascasarjana Universitas Atmajaya Yogyakarta.
3. Niluh Putu Puspitasari, 2015, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*, Tesis, Universitas Udayana Denpasar.

4. Rido Nikmatan Telaumbauna, 2016, *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY*, Tesis, Universitas Atmajaya Yogyakarta.
5. Wahyu Kuncoro, 2006, *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*, Tesis, Universitas Diponegoro.

e. Website

1. <http://digilib.unanila.ac.id/4718/11/BAB%20II.pdf>, diakses 12 September 2017.
2. [https://www.kompasiana.com/alit.amarta/bentuk-pelaksanaan-fungsi-pelayanan-oleh-aparat-pemerintah\\_5500431aa333119a725102d9](https://www.kompasiana.com/alit.amarta/bentuk-pelaksanaan-fungsi-pelayanan-oleh-aparat-pemerintah_5500431aa333119a725102d9), diakses 14 September 2017
3. <http://www.kinerja.or.id/pdf/65cf21de-0e76-41b8-9199-f5bb6f8ed76f.pdf>, dikases 15 September 2017.
4. <https://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>, diakses 29 September 2017.
5. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/125608-S-5852-Analisis%20pelayanan-Literatur.pdf>, diakses 05 Oktober 2017.
6. <http://www.landasanteori.com/2015/08/pengertian-populasi-menurut-definisi.html>, diakses 25 Oktober 2017.

7. <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-pelayanan-publik-dentuk.html>, diakses 1 Maret 2018
  8. <http://admnegara.usu.ac.id/index.php/16-penelitian-pengabdian/20-kualitas-pelayanan-jamkesmas-studi-tentang-pelayanan-prim-pasien-program-rawat-inap-di-rsud-dr-pringadi-kota-medan>, diakses 6 Maret 2018
  9. <https://jdih.kalteng.go.id/uploads/prokum-2016021705202012.pdf>, diakses 9 April 2018.
  10. <http://rsdorissylvanus.kalteng.go.id/>, diakses 15 April 2018
  11. <https://jdih.kalteng.go.id/uploads/prokum-2016021705202012.pdf>, diakses 16 April 2018.
  12. <http://borneo.com>, diakses jumat 18 Mei 2018
  13. <https://m.facebook.com/pages/RSUD-dr-Doris-Sylvanus-Palangka-Raya/122702784456529>, diakses pada 25 Mei 2018
  14. <http://www.sanitasi.net/undang-undang-no-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.html>, diakses 30 Mei 2018
  15. <https://www.padamu.net/pengertian-sumber-daya-manusia>, diakses 5 Juni 2018.
- e. Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum untuk memperjelas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini meliputi adalah Tim Penyusun

Pusat Kamus, 2001, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cetakan ke-1, Balai Pustaka, Jakarta.

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh data dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Wawancara ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan Kepala Divisi Humas ( Hubungan Masyarakat ) RSUD dr. Doris Sylvanus, Cipta Yanatama.

#### b. Penelitian Kepustakaan

Penelitian untuk memperoleh data sekunder, dilakukan dengan studi pada dokumen yang berupa peraturan perundang-undangan, buku literatur, makalah, hasil penelitian, artikel, majalah, pendapat, internet dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian

#### c. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Palangkaraya, Propinsi Kalimantan Tengah.

#### d. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>8</sup>. Dalam hal ini peneliti mengambil populasi yang terdiri dari pengunjung ( umum ) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus. Dari seluruh Populasi akan diambil sebagian dari pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus sebagai sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti<sup>9</sup>. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode acak (random). Metode acak (random) adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit *sampling*, tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu.

e. Responden dan Narasumber

Responden adalah individu yang akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti. Responden ini merupakan orang atau individu yang terkait secara langsung dengan data yang dibutuhkan<sup>10</sup>. Responden dalam penelitian ini adalah sebagian dari pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus. Dalam penelitian ini jumlah responden yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 18 orang. Narasumber adalah subjek/seseorang yang

---

<sup>8</sup> <http://www.landasanteori.com/2015/08/pengertian-populasi-menurut-definisi.html>, diakses 25 Oktober 2017

<sup>9</sup> *Ibid*,

<sup>10</sup> Bambang Sunggono, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 118

berkapasitas sebagai ahli, profesional atau pejabat yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak Cipta Yanatama.

#### f. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah metode analisis dengan menggunakan ukuran kualitatif, artinya data yang diperoleh oleh peneliti dari responden dan narasumber akan dibandingkan dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder kemudian untuk ditarik kesimpulan mengenai permasalahan hukum yang diteliti.

Adapun proses penalaran dalam menarik kesimpulan dengan menggunakan metode berpikir induktif, yaitu dengan mendasarkan pada hal-hal yang bersifat khusus (hasil pengamatan) dan kemudian ditarik kesimpulan (pengetahuan) baru berupa asas umum.

### **H. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, dari latar belakang masalah tersebut dapat ditemukan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan konsep dan metode penelitian.

#### **BAB II : Pembahasan**

Dalam Bab ini menguraikan tentang pembahasan yang terdiri dari Tinjauan umum tentang pelaksanaan pelayanan publik di rumah sakit umum daerah dr. doris sylvanus palangkaraya, tinjauan umum tentang Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan tinjauan tentang pelaksanaan pelayanan publik di rumah sakit umum daerah dr. doris sylvanus setelah berlakunya Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

### BAB III : Penutup

Berisi kesimpulan terhadap hasil penulisan berdasarkan rumusan masalah dan saran untuk penyelesaian masalah yang muncul.

