

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki luas wilayah sebesar 1,811,570 Km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sekitar 284,194,920 jiwa.<sup>1</sup> Luas wilayah yang besar dan jumlah penduduk yang banyak menjadi tantangan utama bagi pemerintah untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan dengan baik dan adil. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan 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 bersama.<sup>2</sup> Dalam menjalankan kehidupan bernegara, masyarakat memerlukan peran pemerintah untuk mengatur, memberikan fasilitas, dan memberikan pelayanan terkait pelaksanaan kehidupan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah merupakan salah satu pihak yang berperan penting bagi terselenggaranya pelayanan bagi masyarakat. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih

---

<sup>1</sup> Anonim, Indonesia Population (2024), Worldometer, <https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>, accessed October 25, 2024.

<sup>2</sup> Winardi, sirajudin, didik sukriyono, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, setara press, Malang, hlm. 2.

menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang "dilayani".<sup>3</sup> Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warganegara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.<sup>4</sup>

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan arti dari pelayanan publik yaitu “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”. Pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat. Tidak hanya sekedar memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat, namun pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat

---

<sup>3</sup> Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, hlm. 17.

<sup>4</sup> Muhaimin, 2018, “Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.”, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol 12/No-02/Juli/2018, KEMENKUMHAM, hlm. 215.

dengan prima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku supaya hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara baik dan peraturan perundang-undangan tersebut dapat menjadi pedoman bagi petugas penyelenggara pelayanan publik. Selain penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pemerintah dinilai bertanggung jawab atas kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung kepada kualitas sumber daya manusia yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kualitas sumber daya manusia yang baik dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan membuat masyarakat merasa bahwa pemerintah memberikan perhatian dan kepedulian dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak yang dimiliki masyarakat.

Salah satu bentuk dari pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan “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 tidak dapat dipisahkan dari hak-hak masyarakat yang tinggal dalam suatu negara yang berdaulat. Pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting

untuk memastikan bahwa masyarakat menerima kebutuhan medis dan aspek pelayanan kesehatan yang benar-benar mereka butuhkan.

Pemerintah wajib memberikan fasilitas kesehatan bagi masyarakat dalam wilayah pemerintahannya. Pemerintah harus mampu menyediakan rumah sakit yang memiliki fasilitas medis lengkap, ruang tunggu yang nyaman, serta tenaga medis baik perawat maupun dokter yang berkompeten dibidangnya. Tidak hanya hal tersebut yang harus menjadi perhatian bagi pemerintah, pemerintah wajib menjamin proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Proses pelayanan yang harus berjalan sesuai standar pelayanan adalah mulai dari masyarakat mendaftar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan hingga proses pelayanan kesehatan tersebut selesai. Fasilitas-fasilitas dan standar pelayanan tersebut merupakan salah satu faktor penunjang kesehatan masyarakat.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sangat diperlukan oleh manusia. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Kesehatan adalah “keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif”. Tanpa kehidupan yang sehat, kehidupan manusia tidak akan ada artinya. Sebab, tidak mungkin manusia menjalani kehidupan sehari-hari dengan baik dalam keadaan sakit. Ketika dalam kondisi sakit manusia tidak bisa mengobati diri sendiri karena tidak semua manusia memiliki kapasitas

pemahaman terhadap ilmu kesehatan. Dalam hal ini manusia memerlukan pihak yang secara profesional paham mengenai ilmu kesehatan, maka hal tersebut bisa didapatkan melalui fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah yaitu melalui rumah sakit.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada bidang pelayanan kesehatan, hubungan pemerintah dengan masyarakat sangat *intense*. Pelayan kesehatan selalu berhadapan *intense* dengan pasien yang sedang membutuhkan perhatian khusus yaitu perawatan kesehatan dan pemulihan kesehatan. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan tersebut tidak boleh bersikap mengabaikan atau tidak memberikan pelayanan dengan baik. Maka dari itu pelayanan publik dibidang kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus diselenggarakan secara profesional. Profesionalitas penyelenggara pelayanan kesehatan sangat penting. Profesionalitas tersebut dapat memberikan rasa nyaman dan rasa tenang bagi masyarakat, secara tidak langsung hal tersebut akan mempengaruhi semangat pasien untuk cepat kembali sehat. Profesionalitas penyelenggara pelayanan kesehatan juga akan berpengaruh bagi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan kesehatan di Indonesia dapat diselenggarakan oleh pihak swasta dan pemerintah. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya melalui Rumah Sakit Umum Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah salah satu lembaga pelayanan

kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat daerah. RSUD merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota, dan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas kepada masyarakat.<sup>5</sup> Dikelolanya RSUD oleh pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota sudah sewajarnya mampu memberikan fasilitas memadai dan pelayanan prima bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan kesehatan. Pasalnya RSUD mendapatkan anggaran dari pemerintah untuk melakukan pelayanan kesehatan dilingkungan pemerintahan Daerah. Anggaran yang diberikan oleh pemerintah kepada RSUD tentunya memiliki tujuan agar dapat mengelola SDM dan fasilitas RSUD dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik sudah semestinya mampu menerapkan asas-asas yang ada didalam peraturan perundang-undangan. Asas pelayanan publik telah tercantum dalam Pasal 4 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas yang paling penting untuk diterapkan dalam pelayanan publik bidang kesehatan adalah asas profesionalitas dan asas ketepatan waktu. Kedua asas tersebut menjadi penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena kedua asas tersebut memiliki hubungan sebab akibat. Jika penyelenggara pelayanan publik dalam bagian administrasi mampu

---

<sup>5</sup> *RSUD INDO*, RSUD Adalah Rumah Sakit Umum Daerah: Pengertian, Fungsi, Dan Peranannya Dalam Pelayanan Kesehatan, <https://rsudtpi-kepriprov.org/rsud-adalah-rumah-sakit-umum-daerah-pengertian-fungsi-dan-peranannya-dalam-pelayanan-kesehatan/>, diakses Oktober 28, 2024,.

bekerja secara profesional maka permasalahan ketepatan waktu seharusnya dapat diminimalisir dan apabila dokter bekerja secara profesional yang kompeten dibidangnya maka permasalahan kegagalan tindakan medis atau pemberian diagnosis serta obat bagi pasien dapat diminimalisir. Tindakan penyelenggara pelayanan yang menerapkan asas-asas tersebut dapat membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Proses pelayanan publik bidang kesehatan sudah seharusnya memudahkan segala urusan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam praktiknya pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri masih didapati beberapa persoalan yang timbul akibat dari ketidakprofesionalan pelayan kesehatan. Contoh unsur profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dibagian pegawai administrasi yang masih tergolong kurang baik adalah komunikasi yang buruk antara pegawai pemegang berkas dengan perawat yang memanggil pasien, sehingga ada perawat yang tidak tahu bahwa ada pasien selanjutnya yang harus masuk ke ruang perawatan untuk dilakukan tindakan pemeriksaan oleh dokter. Contoh lain masalah profesionalitas yang buruk adalah ketika pasien direkomendasikan oleh dokter untuk segera melakukan ronsen ulang, namun setelah dilakukan ronsen perawat menyarankan untuk hasil ronsen tersebut diperiksa pada hari selanjutnya kontrol yaitu sekitar satu minggu kemudian. Jangka waktu terkait dengan kontrol perawatan luka juga bisa dibilang tergolong lama yaitu sekitar satu

minggu. Selain permasalahan tersebut unsur profesionalitas yang kurang baik juga ditemukan bahwa terdapat operasi yang gagal yang disebabkan karena dokter kurang tepat dalam menerapkan teknik jahitan kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik melakukan penulisan hukum dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Asas Keprofesionalan Dan Asas Ketepatan Waktu Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”.

#### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Wonogiri berdasarkan asas keprofesionalan dan ketepatan waktu, serta permasalahan apa yang timbul dalam mewujudkan asas tersebut?
2. Bagaimana Upaya RSUD Kabupaten Wonogiri dalam mengatasi permasalahan terkait dengan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu?

#### C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD kabupaten wonogiri apakah sudah berjalan sesuai dengan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mengetahui permasalahan yang timbul dalam mewujudkan asas tersebut.



2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya RSUD Kabupaten Wonogiri dalam mengatasi permasalahan terkait dengan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum kenegaraan dan pemerintahan Terkhusus mengenai Pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di Kabupaten Wonogiri.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan agar sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.
- c. Bagi penulis, penelitian ini merupakan pemenuhan salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan.

#### E. Keaslian Penelitian

Karya penulisan hukum dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Asas Keprofesionalan Dan Asas Ketepatan Waktu Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik” merupakan karya asli penulis. Sebagai bahan pertimbangan

penulisan ini, berikut akan dicantumkan beberapa karya dan hasil penelitian hukum (skripsi) terdahulu yang ditulis oleh peneliti sebelumnya yang mengangkat judul, objek, serta subjek yang bersinggungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam skripsi ini:

1. Judul: Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung.

a. Identitas Penulis

- |                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| 1) Nama Penulis     | : | Lusiana Margareta Hutabarat <sup>6</sup> |
| 2) NPM              | : | 3312414024                               |
| 3) Fakultas         | : | Ilmu Sosial                              |
| 4) Universitas      | : | Universitas Negeri Semarang              |
| 5) Tahun Penelitian | : | 2019                                     |

b. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung?
- 2) Faktor-faktor penghambat dan pendorong Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung?

c. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua sesuai dengan standar pelayanan dari Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003,

---

<sup>6</sup> Lusiana Margareta Hutabarat, 2019, *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung*, Universitas Negeri Semarang, hlm 6.

yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas memberi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung sampai sejauh ini berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/pasien.

d. Perbedaan dengan skripsi penulis

Setelah membaca penelitian ini, maka ditemukan beberapa perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh penulis, yakni dalam skripsi ini, penulis menggunakan dasar hukum yang berbeda yaitu Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan. Sedangkan dalam skripsi yang diteliti oleh penulis menggunakan dasar hukum UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan menjadikan asas profesional dan asas ketepatan waktu sebagai alat ukur kualitas pelayanan.

2. Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang.

a. Identitas Penulis

- |                 |                               |
|-----------------|-------------------------------|
| 1) Nama Penulis | : Veni Oktaviani <sup>7</sup> |
| 2) NPM          | : 6661131914                  |

---

<sup>7</sup> Veni Oktaviani, 2018 , *Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, hlm 2.

- 3) Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
- 4) Universitas : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- 5) Tahun Penelitian : 2018

b. Rumusan Masalah

- 1) Seberapa besar kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang?

c. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang termasuk ke dalam kategori “Baik” dengan skor sebesar 63,8%. Namun nampaknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang perlu memperhatikan dan melakukan pembenahan untuk beberapa aspek terkait dengan kenyamanan dan kebutuhan pasien rawat jalan, seperti peningkatan sarana dan prasarana di ruang tunggu, lebih memperhatikan kebersihan toilet, ketepatan waktu pelayanan, kinerja petugas termasuk dokter dan perawat, meningkatkan keramahan petugas, serta memperlakukan seluruh pasien dengan adil.

d. Perbedaan dengan skripsi penulis

Setelah membaca penelitian ini, maka ditemukan beberapa perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh penulis, yakni dalam skripsi ini, penulis membahas hanya kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan saja dan lokasi (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara

Kabupaten Serang. Sedangkan dalam skripsi yang diteliti oleh penulis membahas mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang berdasarkan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu.

1. Judul: Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangkaraya Tahun 2022.

a. Identitas Penulis

- 1) Nama Penulis : Imam Syafe'i<sup>8</sup>
- 2) NPM : 11181010000108
- 3) Fakultas : Ilmu kesehatan
- 4) Universitas : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- 5) Tahun Penelitian : 2023

b. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022?
- 2) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan berdasarkan keandalan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022?

---

<sup>8</sup> Imam Syafe'i, 2023, *Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, hlm 3.

- 3) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022?
- 4) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan berdasarkan jaminan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022?
- 5) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan berdasarkan empati pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022?
- 6) Bagaimana hubungan antara (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan) terhadap persepsi kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022 ?

c. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dari 90 responden terdapat 49 orang (54,4%) memiliki persepsi baik dan 41 orang (45,6%) memiliki persepsi tidak baik terhadap kualitas pelayanan di RSUD Palangka Raya. Analisis bivariat menunjukkan Tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik demografi (Usia nilai  $P$ -value= 0,513, Jenis Kelamin nilai  $P$ -value= 0,958, Pendidikan nilai  $P$ -value=0,176, Pekerjaan nilai  $P$ -value=0,400) terhadap persepsi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022. RSUD Kota Palangka Raya diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi pelayanan

rumahsakit, perencanaan, pengelolaan, serta monitoring yang harus dilakukan secara berkala dan konsisten. Diharapkan dengan upaya perbaikan pada semua lini pelayanan serta pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien ini dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.

d. Perbedaan dengan skripsi penulis

Setelah membaca penelitian ini, maka ditemukan beberapa perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh penulis, yakni dalam skripsi ini, penulis membahas secara luas mengenai kualitas pelayanan yakni berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan serta lokasi penelitian berada di kota Palangka Raya. Sedangkan dalam skripsi yang diteliti oleh penulis membahas mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang berdasarkan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu.

F. Batasan Konsep

1. Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 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.

2. Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 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.

### 3. RSUD Kabupaten Wonogiri

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Rumah Sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Wonogiri, merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kesehatan melalui berbagai upaya, seperti penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, rujukan, penelitian, pengembangan, dan pengabdian kepada masyarakat.<sup>9</sup>

### 4. Asas keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

### 5. Asas ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

---

<sup>9</sup>Anonim, 2023, Profil RSUD dr. dr. Soediran Mangun Sumarso .hlm 8.



Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan jenis penulisan hukum empiris. Penelitian hukum empiris diartikan sebagai penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum.<sup>10</sup> Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada responden untuk memperoleh data primer yang didukung dengan data sekunder terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris ini adalah sumber data primer. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dan narasumber tentang obyek yang diteliti (sebagai data utama) yang dalam penelitian ini adalah RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. Responden dalam Penulisan Hukum ini adalah masyarakat yang pernah datang untuk melakukan pengobatan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. Narasumber yang digunakan dalam Penulisan Hukum Ini adalah pegawai pemerintah yang bekerja di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.

---

<sup>10</sup> *Balqish Az-Zahra S*, Pahami Perbedaan Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris, <https://uptjurnal.umsu.ac.id/pahami-perbedaan-penelitian-hukum-normatif-dan-empiris/>, Diakses 30 Oktober 2024.

## b. Data Sekunder

Sumber data sekunder terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

### 1) Bahan Hukum Primer:

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- c) Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Wonogiri Nomor 134 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.

### 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum ini memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi bahan hukum primer dan implementasinya, misalnya artikel ilmiah, bahan yang diperoleh internet, teori atau pendapat para sarjana, buku, makalah, skripsi, majalah, surat kabar, laporan penelitian.<sup>11</sup>

## 3. Cara Pengumpulan Data

### a. Data primer:

---

<sup>11</sup> Febrial Hidayat, 2009, *Analisis Terhadap Wewenang Dan Tanggung Jawab Penjamin Emisi Efek Dalam Proses Penawaran Umum*, Universitas Indonesia, hlm.10.

- 1) Wawancara kepada narasumber yakni direktur RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso bapak dr. Adhi Dharma, M.M di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.
- 2) Melakukan sebaran kuesioner kepada responden yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri menggunakan perantara grup *whats app* yang anggota grup tersebut merupakan warga masyarakat Kabupaten Wonogiri.

b. Data sekunder:

Dilakukan dengan cara melakukan studi kepustakaan yaitu mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam Penulisan Hukum ini bertempat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

5. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam Penulisan Hukum ini adalah para pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. Untuk melakukan penelitian yang menggunakan populasi, penulis tidak mungkin untuk mengambil keseluruhan populasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. Oleh karena hal tersebut maka penulis menggunakan sampel yang dapat digunakan

untuk mewakili keseluruhan populasi. Metode sampling yang digunakan adalah random sampling dengan jumlah sampel 40. Jumlah tersebut diharapkan dapat mewakili potret pengalaman masyarakat Kabupaten Wonogiri ketika mendapatkan layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.

#### 6. Analisis Data

Analisis data Penelitian Hukum ini dilakukan dengan menggunakan data Kuantitatif. Data kuantitatif tersebut diperoleh dari jawaban responden yang dapat dikuantitatifkan, kemudian akan dideskripsikan dengan penjelasan-penjelasan sesuai dengan data yang tersedia. Analisis dengan data yang tersedia tersebut kemudian dibandingkan dengan aturan hukum yang sudah ada, apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.