

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan manusia khususnya di bidang kesehatan, dengan tujuan untuk menjamin kehidupan yang sehat. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan diatur bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Dalam memberikan pelayanan kesehatan memerlukan kepekaan dan hubungan antar pribadi untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan.

Pasal 1 angka 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 pelayanan publik. Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela¹ terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai

¹ Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.*, PT Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 5

pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi. Di sisi lain, terdapat keterbatasan pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, sehingga pemerintah perlu menjalin kemitraan dengan sektor swasta. Organisasi yang memberikan pelayanan publik baik pemerintah atau swasta memiliki otonomi untuk mengelola organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pengambil kebijakan. Kinerja pelayanan publik dari perspektif pengambil kebijakan² adalah cara pandang dan metode pelayanan publik dengan menterjemahkan kewajiban konstitusional negara pada level praktik empiris. Kualitas kinerja pelayanan publik dari perspektif pengambil kebijakan dapat dilihat dari ketersediaan kebijakan berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur dengan baik yaitu bagaimana tingkat perhatian pelayanan publik pada rancangan undang-undang tersebut dan ketersediaan peraturan mengenai anggaran.

² Achmad Nurmandi, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik.*, PT Sinergi Visi Utama, Yogyakarta, hlm. 46

Pelayanan publik menurut Sinambela³ adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, namun masyarakat masih merasakan ketidakadilan oleh penyelenggara pelayanan termasuk dalam pelayanan kesehatan. Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi, sedangkan efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik.⁴ Dalam memberikan pelayanan efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan sebagai patokan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Tujuan ukuran ini untuk memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target penyelenggara layanan akan menghindari kelompok miskin, rentan dan terpecil. Ketika pemerintah dan swasta mengacu pada efektivitas dan efisiensi, pelayanan publik untuk lapisan bawah biasanya diabaikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, disebutkan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi

³ Lijan Poltak Sinambela, *Op. Cit.*, hlm. 7

⁴ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, hlm. 87

pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Pelayanan kesehatan adalah segala jenis kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promosi, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi dan/atau paliatif sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang kesehatan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring perkembangan zaman, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Realitanya masyarakat hanya membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik sesuai harapan terlebih dalam aspek kecepatan dan biaya.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat diperlukan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan yang dilakukan secara terpadu untuk memelihara dan

meningkatkan kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan. Dalam melakukan upaya pelayanan kesehatan hal ini dapat dibagi menjadi dua yaitu,⁵ pelayanan kesehatan perorangan untuk menyembuhkan dan memulihkan kesehatan perorangan dan keluarga, kedua pelayanan kesehatan masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu masyarakat. Rumah sakit hadir sebagai bentuk meningkatkan kesadaran masyarakat arti pentingnya dalam melakukan hidup sehat agar terwujud kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Pasal 4 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dalam pasal ini yang dimaksud dengan mutu adalah bagaimana rumah sakit di bawah instansi pemerintah dan swasta melaksanakan pelayanan kesehatan yang berkualitas pada berbagai lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, sesuai dengan prinsip dasar pelayanan publik, khususnya hak atas kesetaraan dimana layanan tersebut diberikan. Pelayanan kepada masyarakat bersifat non-diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, kelas sosial, gender, dan status ekonomi. Pengimplementasian pelayanan publik di bidang kesehatan masih

⁵ Soekidjo Notoatmodjo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 63

belum merata, artinya masih ada kesenjangan antara apa yang termuat dalam aturan dengan realita yang terjadi dalam fakta di lapangan. Pelayanan di bidang kesehatan masih mengalami persoalan yang ditengarai, misalnya oleh keluhan masyarakat mengenai soal prosedur pelayanan kesehatan yang berbelit-belit, mahal, lama dan beberapa perilaku yang tidak baik yang diterima oleh masyarakat, sehingga menimbulkan adanya permasalahan hukum. Permasalahan ini harus diperbaiki dan diberikan kejelasan antara hak dan kewajiban serta aturan hukum dalam pelayanan publik di bidang kesehatan. Indikator kemajuan sebuah bangsa dapat dilihat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan, khususnya dalam pelayanan di bidang kesehatan dengan tujuan untuk mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat, dan sudah menjadi bagian dari hak kemanusiaan untuk mendapat jaminan kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik pula. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini karena situasi dari tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut

pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak didengar. Seharusnya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan kebutuhan pelanggannya dan menyelenggarakan layanan dengan sebaik-baiknya termasuk layanan kesehatan. Kini masyarakat atau pasien semakin terdidik dan bervariasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya, jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas. Kepuasan dari masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal. Jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan masyarakat maka akan menghilangkan minat untuk berobat dan menyebabkan masyarakat mempunyai pandangan *negative* terhadap instansi pemberi layanan tersebut, dan akan mengakibatkan penurunan jumlah.

Pelayanan publik menjadi suatu yang *urgent* untuk memberikan hak kepada warga negara atas apa yang seharusnya mereka terima sebagai warga negara. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab semua pihak. Instansi pemerintah dan swasta bertanggung jawab atas penyediaan layanan kesehatan yang mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang kurang mampu. Realita yang terjadi bahwa penyedia layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat masih belum sesuai harapan, seringkali ada ketimpangan dimana pihak swasta umumnya mampu menawarkan pelayanan yang lebih cepat, tetapi dengan biaya yang lebih tinggi.

Penelitian ini mencoba menganalisis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Panembahan Senopati, sebagai rumah sakit pemerintah di Kabupaten Bantul, berdasarkan asas kecepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan. Dengan menganalisis pelayanan publik dari pihak penyedia pelayanan dari rumah sakit, masyarakat dapat memahami pelayanan kesehatan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dari pihak penyedia pelayanan kesehatan secara konkrit.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelayanan kesehatan di RSUD Panembahan Senopati ditinjau dari asas kecepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dari RSUD Panembahan Senopati dalam memberikan pelayanan yang cepat dan terjangkau?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh RSUD Panembahan Senopati dalam mengatasi kendala yang ada?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pelayanan publik di sektor kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati yang ditinjau dari aspek kecepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan.
2. Mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dari RSUD Panembahan Senopati.
3. Mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh RSUD Panembahan Senopati dalam mengatasi kendala yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan diukur dari kecepatan dan biaya pelayanan

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya yang berguna untuk memberikan pengetahuan dan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain, serta memberikan sumbangan keilmuan khususnya mahasiswa dan peneliti lain tentang pentingnya kualitas pelayanan publik dalam sektor kesehatan

2. Manfaat Praktis:

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, maka dapat memberikan gambaran bagaimana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati dalam memberikan pelayanan kesehatan, serta memberikan

masuk kepada pihak Rumah Sakit sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, dalam hal ini bagaimana kinerja pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek kecepatan dan biaya sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat/pasien.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian hukum yang berjudul “Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Ditinjau dari Asas Kecepatan dan Kerejangkauan Biaya Pelayanan” merupakan hasil dari pemikiran dari penulis dan bukan dari hasil plagiasi dari penelitian orang lain. Berikut adalah beberapa penulisan hukum yang dibuat oleh orang lain yang mengambil topik serupa, untuk membedakan dengan penulisan hukum ini.

1. Identitas Penulis : Lusiana Margareta Hutabarat
 - a. Judul Penulisan : Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Hukum/Skripsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung⁶
 - b. Rumusan Masalah : 1) Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik di bidang

⁶ Lusiana Margareta Hutabarat, 2019, *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang.

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 : Pelaksanaan pelayanan publik di bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung sampai saat ini semuanya berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/pasien.

Faktor Penghambat :

- 1) Ketersediaan sarana dan prasarana Gedung RSUD Tarutung masih terbatas
- 2) Jumlah dokter spesialis yang ada di RSUD Tarutung masih kurang
- 3) Jumlah *ambulance* di RSUD Tarutung masih kurang

- 4) Ketersediaan alat *CT Scan* belum ada di RSUD Tarutung

Faktor Pendorong:

- 1) Faktor kemampuan pegawai, petugas, dan dokter di RSUD Tarutung sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, selesai dengan tepat, sesuai standar, dan sesuai dengan tugas pokok yang sudah ditetapkan.
- 2) Faktor pendapat di RSUD Tarutung dari tahun ke tahun semakin meningkat.
- 3) Faktor aturan membuat setiap langkah dan pertimbangan yang dibuat menjadikan manusia sebagai subjek dalam aturan yang ditunjuk melalui hal – hal penting.

d. Perbedaan antara skripsi : Skripsi ini lebih berfokus pada pembandingan dengan skripsi pelayanan RSUD Tarutung secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan dan faktor yang akan di susun

penghambat serta faktor pendukung di RSUD Tarutung.

2. Identitas Penulis : Ferysa Rochmaningtyas
- a. Judul Penulisan : Pengendalian Sistem Pelayanan Hukum/Skripsi Kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten⁷
- b. Rumusan Masalah : Bagaimana pengendalian sistem pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Klaten yang meliputi aktifitas mendesain sistem umpan balik informasi, menentukan apakah terjadi penyimpangan, melakukan perbaikan yang diperlukan dan membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi?
- c. Hasil Penelitian : Bahwa pengendalian sistem pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten sudah cukup baik/ cukup tinggi, karena Rumah Sakit Islam sudah mendapatkan akreditasi dan ISO

⁷ Ferysa Rochmaningtyas, 2010, *Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

sehingga segala yang menyangkut pelayanan Kesehatan di rawat inap sudah memenuhi standar Kesehatan. Dalam hal umpan balik pihak Rumah Sakit Islam Klaten telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Dalam pemecahan masalah dan dalam pengambilan keputusan cukup efektif dan efisien, karena semua karyawan dilibatkan dalam mencari pemecah masalah sehingga tercapai kata mufakat. RS Islam Klaten menyusun program-program untuk mengkoordinasi, menuntun dan memberi arahan bagi para anggota/karyawan sehingga tujuan yang akan dicapai terpenuhi. RS Islam Klaten telah memberikan sistem pelayanan kesehatan yang cukup dalam unsur keserhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang

merata, dan komponen ketepatan waktu. Pihak Rumah Sakit Islam dalam memberikan pelayanan Kesehatan tidak membeda-bedakan status sosial.

- d. Perbedaan antara skripsi : Skripsi ini lebih memfokuskan RS pembanding dengan skripsi Islam Klaten terhadap pengendalian yang akan di susun sistem pelayanan Kesehatan meliputi aktifitas mendesain sistem umpan balik informasi, menentukan adanya penyimpangan, melakukan perbaikan yang diperlukan dan membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi.

3. Identitas Penulis : Indah Lestari
- a. Judul Penulisan : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Hukum/Skripsi Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo⁸

⁸ Indah Lestari, 2022, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo*, Skripsi, Universitas Hasanuddin

- b. Rumusan Masalah : Bagaimana kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo?
- c. Hasil Penelitian : Pelayanan Kesehatan dari RSUD Sawerigading Kota Palopo, pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai/perawat. Akan tetapi pada kenyataannya, terdapat beberapa masalah yang terjadi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu penanganan keluhan pasien yang kurang serius dalam hal ini dilihat dari pasien yang tidak di cek kondisinya setiap saat bahkan pasien atau keluarga pasien susah untuk meminta pertolongan. Terdapat keluhan dari masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di RSUD Sawerigading Kota Palopo yaitu menemukan adanya masyarakat yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, seperti lingkungan rumah sakit yang kotor, petugas/perawat rumah sakit yang

memberikan pelayanan kurang ramah serta sarana dan prasarana yang banyak rusak, seperti lampu di ruang perawatan yang kurang terang serta air AC yang menetes di dalam ruang perawat rawat inap yang dapat mengganggu kenyamanan pasien.

- d. Perbedaan antara skripsi : Penulis skripsi lebih memfokuskan perbandingan dengan skripsi yang akan di susun kepada kualitas pelayanan kesehatan yang terjadi di RSUD Sawerigading Kota Palopo

F. BATASAN KONSEP

Penelitian berjudul “Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senapati Ditinjau dari Asas Kecepatan dan Keterjangkauan Biaya Pelayanan” memiliki batasan konsep yakni, sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Pasal 1 angka 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 pelayanan publik.

2. Asas Kecepatan dan Keterjangkauan

Asas Kecepatan adalah kemampuan yang harus cepat dalam segala proses dari penyelenggara dalam artian kecepatan di kaitkan dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Asas keterjangkauan memiliki arti bahwa proses yang dilakukan mampu dijangkau oleh semua kalangan masyarakat baik dari segi lokasi, kondisi, dan dalam pemanfaatan teknologi dan informasi mesti dijangkau oleh semua masyarakat.⁹

3. Rumah Sakit

Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

4. RSUD Panembahan Senopati

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati merupakan rumah sakit pendukung penyelenggaraan pemerintah daerah yang dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.¹⁰

⁹ Yohana Vin Angelina, 2021, *Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Pada Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik (Online Single Submission) di PTSP Kota Makassar*; Skripsi, Universitas Hasanuddin, hlm. 24

¹⁰ RSUD Panembahan Senopati, Profil RSUD Panembahan Senopati : Kedudukan dan Tugas Pokok, <https://rsudps.bantulkab.go.id/hal/profil-profil> diakses 10 Oktober 2024

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian :

Jenis penelitian hukum yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris¹¹ adalah penelitian yang berfokus pada fakta sosial. Penelitian hukum ini memerlukan data primer sebagai data utama dan dan di dukung dengan data sekunder.

2. Sumber Data:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber melalui metode seperti wawancara, kuisisioner, observasi, atau pengamatan langsung.¹² Data primer dikumpulkan secara khusus untuk tujuan penelitian atau studi tertentu dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya.

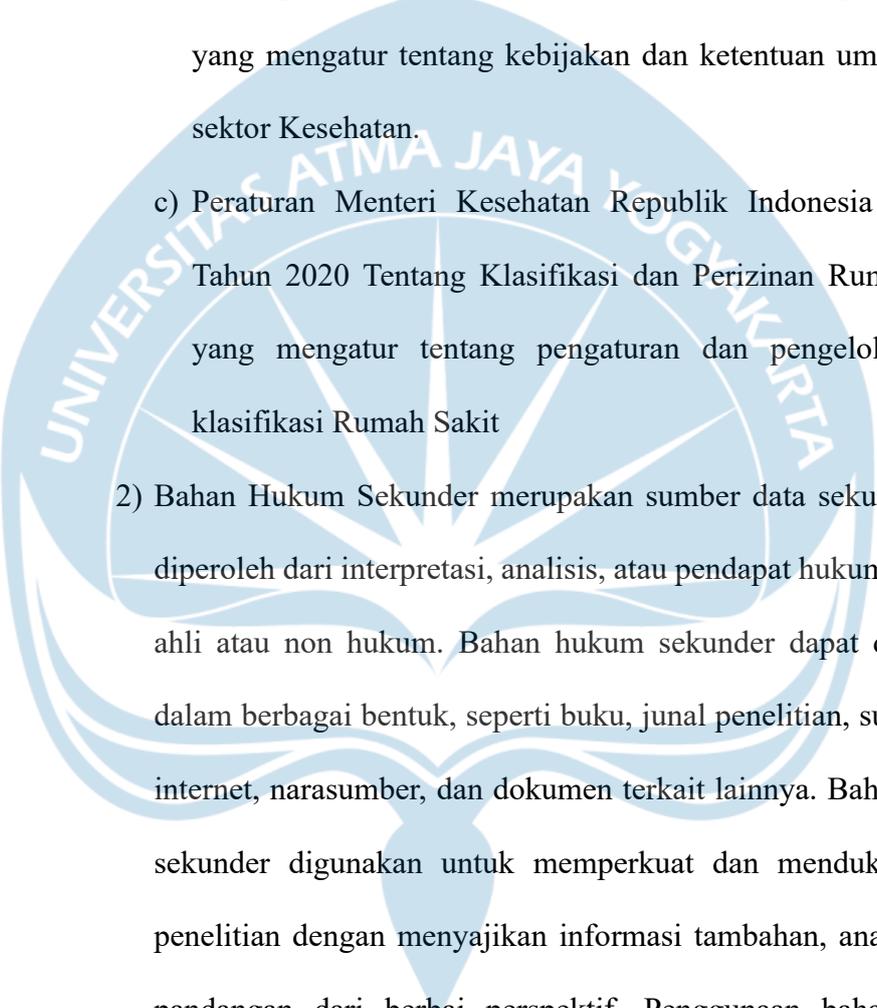
b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1) Bahan Hukum Primer merupakan sumber data sekunder yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, peraturan kebijakan, dan perizinan. Beberapa bahan hukum primer yang relevan untuk peneliti:

¹¹ Program Sarjana FH UAJY, 2022, Buku *Pedoman Penulisan Hukum.*, FH UAJY hlm. 17

¹² *Ibid.* hlm.9

- 
- a) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan umum dalam sektor pelayanan publik.
- b) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, yang mengatur tentang kebijakan dan ketentuan umum dalam sektor Kesehatan.
- c) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomo 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, yang mengatur tentang pengaturan dan pengelolaan serta klasifikasi Rumah Sakit
- 2) Bahan Hukum Sekunder merupakan sumber data sekunder yang diperoleh dari interpretasi, analisis, atau pendapat hukum dari para ahli atau non hukum. Bahan hukum sekunder dapat ditemukan dalam berbagai bentuk, seperti buku, junal penelitian, surat kabar, internet, narasumber, dan dokumen terkait lainnya. Bahan hukum sekunder digunakan untuk memperkuat dan mendukung hasil penelitian dengan menyajikan informasi tambahan, analisis, atau pandangan dari berbai perspektif. Penggunaan bahan hukum primer dan sekunder yang relevan dalam penelitian atau studi penting untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang peraturan-peraturan dan pendapat ahli dalam bidang pertambangan dan lingkungan hidup. Hal ini juga membantu dalam membangun argumen yang kuat dan dapat diandalkan.

3. Pengumpulan Data:

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi data sekunder yaitu, Indeks Kepuasan Masyarakat dan data primer yaitu hasil wawancara secara langsung dengan narasumber.

Berikut adalah beberapa narasumber yang diwawancarai:

- a. Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD Panembahan Senopati:
Wawancara dilakukan dengan kepala bidang pelayanan medik yang bertanggung jawab di bagian pelayanan. Narasumber ini dapat memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang diukur dengan kecepatan yang diberikan RSUD Panembahan Senopati kepada masyarakat.
- b. Kepala Bidang Keperawatan dan Penjaminan Mutu RSUD Panembahan Senopati: Wawancara dilakukan dengan kepala bidang keperawatan dan penjaminan mutu yang bertanggung atas standar mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD Panembahan Senopati.
- c. Sub Bagian Verifikasi dan Akuntansi RSUD Panembahan Senopati: Wawancara dilakukan dengan sub bagian verifikasi dan akuntansi yang bertanggung jawab atas biaya dari RSUD Panembahan Senopati. Narasumber ini dapat memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang diukur dengan biaya yang diberikan RSUD Panembahan Senopati kepada masyarakat.

Wawancara dengan narasumber-narasumber ini peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan. Wawancara juga memberikan kesempatan untuk mendapatkan perspektif langsung dari mereka yang terlibat dalam pelayanan kesehatan.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati yang berlokasi Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Area Sawah, Trirenggo, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Narasumber

- a. Dokter Budi Nur Rokhmah., M.H sebagai Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD Panembahan Senopati
- b. Dokter Florentina Sita Murti sebagai Kepala Bidang Keperawatan dan Penjaminan Mutu RSUD Panembahan Senopati
- c. Ibu Vernianti, S.E., M.M sebagai Sub Bagian Verifikasi dan Akuntansi RSUD Panembahan Senopati

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif merupakan metode penelitian yang melibatkan pengumpulan dan interpretasi data non-numerik, seperti teks, wawancara, dokumen, dan observasi. Data kualitatif ini, penulis

menghubungkan dari berbagai sumber yang diperoleh dalam penelitian, termasuk bahan hukum primer dan sekunder, wawancara dengan narasumber, dan sumber informasi lainnya yang relevan.

Dalam analisis kualitatif, penulis menggunakan penalaran deduktif. Penalaran deduktif dimulai dengan proposisi umum yang kemudian diteliti lebih lanjut untuk mencapai kesimpulan yang lebih khusus. Dalam konteks penelitian ini, proposisi umum yang menjadi dasar analisis adalah mengenai pelayanan kesehatan dari RSUD Panembahan Senopati ditinjau dari Asas Kecepatan dan Keterjangkaun Biaya Pelayanan yang berada di Kabupaten Bantul.