

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakatnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 menyebutkan sebagai berikut :

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan sendiri hakikatnya merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen.¹ Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.²

Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien, efektif dan bertanggung jawab menjadi ukuran kinerja tata pemerintahan yang baik. Undang-Undang

¹ Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, PT.Prestasi Pustakaraya, Jakarta, 2010, hlm. 11

² Sirajuddin dkk, *Hukum pelayanan Publik berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press., Malang, 2012, hlm 2.

Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan perubahannya dengan jelas menjamin hak warga negara untuk memperoleh pelayanan pendidikan dan kewajiban negara negara menyelenggarakan pelayanan kesehatan serta menyantuni fakir miskin.³ Untuk itu di perlukan adanya standar pelayanan publik yang sebagaimana telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 20 Bab V terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adapun komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi :

1. Dasar Hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Jangka Waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan

³ Sutomo, *Standar kualitas pelayanan medis*. Mandar maju, Jakarta, 2000, hlm 3.

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawas internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana
Tersedianya pelaksana sesuai beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko rasa keragu-raguan. Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
13. Evaluasi kinerja pelaksana
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pelayanan publik adalah : “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”⁴. Sedangkan di lain pihak menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu⁵. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu:

⁴ Joko Widodo, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001, hlm 269.

⁵ Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 195.

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Talcott dalam buku Soetendyo Wignjosoebroto, mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap masyarakat selalu merupakan suatu kesatuan politik. Artinya, masyarakat senantiasa berusaha untuk mencapai berbagai tujuan yang dianggapnya baik. Dalam rangka pencapaian tersebut, masyarakat akan bergerak sebagai suatu kesatuan. Semakin baik sifat kesatuan untuk bergerak mencapai tujuan itu, maka semakin tinggi jadinya sifat masyarakat itu sebagai suatu kesatuan politik. Oleh karena masyarakat ternyata juga merupakan suatu kesatuan politik, maka masyarakat melakukan tindakan-tindakan yang dapat digolongkan sebagai tindakan politik, sehingga masyarakat bergerak untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dan mengorganisasikan partisipasi masyarakat di dalam usaha tersebut.⁶

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah khususnya Pusat Kesehatan Masyarakat (selanjutnya disingkat PUSKEMAS) dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, PUSKEMAS mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh

⁶ Soetendyo Wignjosoebroto, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Elsam dan Huma, Jakarta, 2002, hlm 55.

masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang kesehatan.

Pasal 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan, mengamanatkan standar layanan PUSKESMAS tidak, yang menyatakan sebagai berikut :

- (1) Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik wajib :
 - a. Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Profesi, Standar pelayanan Profesi, Standar Prosedur Operasional dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan.
 - b. Memperoleh persetujuan dari Penerima Pelayanan Kesehatan atau keluarganya atas tindakan yang akan diberikan.
 - c. Menjaga kerahasiaan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan.
 - d. Merujuk Penerima Pelayanan Kesehatan ke Tenaga Kesehatan lain yang mempunyai kompetensi dan kewenangan yang sesuai.
- (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan d hanya berlaku bagi Tenaga Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang tidak cepat merupakan keluhan yang banyak dikeluhkan keluarga pasien rawat jalan di PUSKESMAS Tahunan. Lambannya pelayanan tersebut mengakibatkan kekecewaan di masyarakat sehingga pelayanan di PUSKESMAS Tahunan belum optimal. Pelayanan medis yang belum optimal tersebut disebabkan adanya syarat rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (selanjutnya disingkat BPJS) yang membatasi jumlah pasien secara sistimatis, sehingga semakin menambah kompleksitas masalah pelayanan kesehatan di PUSKESMAS Tahunan Jepara yang menyebabkan pelayanan kesehatan tidak prima.

Kualitas layanan PUSKESMAS ditentukan oleh berbagai pihak. Secara internal didukung oleh komponen pegawai dan secara eksternal melibatkan masyarakat yang memerlukan bantuan dari PUSKESMAS. Pihak PUSKESMAS diharapkan memberikan layanan prima terhadap para penerima bantuan kesehatan. Selain menerapkan perlindungan hukum terhadap masyarakat, PUSKESMAS juga mempunyai tugas pokok memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat. Para tenaga medis berhak untuk memberikan keputusan yang mandiri serta professional, juga bertindak sesuai kode etik yang diberlakukan di PUSKESMAS. Walaupun memiliki hak untuk memutuskan secara professional dan mandiri, tapi para tenaga medis di PUSKESMAS tetap harus bertindak secara cermat dengan berlandaskan profesionalisme sesuai kode etik profesi. Hal tersebut untuk menghindari kemungkinan terburuk yakni terjadinya kesalahan atau kelalaian petugas medis didalam melaksanakan tugasnya. Kesalahan tersebut secara langsung bisa berakibat terhadap terancamnya nyawa pasien karena kesalahan menjalankan profesi medis. Disisi lain dapat mempengaruhi nama baik instansi secara keseluruhan.

Pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah telah menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk

masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun demikian, skema-skema tersebut masih terfragmentasi, terbagi-bagi sehingga biaya Kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Program tersebut selanjutnya disebut sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Pengesahan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada November 2011 menjadi satu bekal menuju sistem jaminan sosial bagi masyarakat Indonesia. Undang-undang tersebut mengamanatkan transformasi empat badan penyelenggara yaitu PT ASKES (Persero) untuk bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan dan PT JAMSOSTEK akan bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS belum mengatur mekanisme transformasi PT ASABRI (Persero) dan PT

TASPEN (Persero) dan mendelegasikan pengaturannya ke Peraturan Pemerintah. Dua BPJS ini memiliki amanah yang berbeda. BPJS Kesehatan akan memberikan jaminan kesehatan. Sementara BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan jaminan pensiun, jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan kematian.

BPJS adalah badan hukum publik dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPJS berkedudukan dan berkantor pusat di Ibukota Negara dengan mendirikan kantor perwakilan di Propinsi dan Kabupaten/Kota. Untuk memperkuat pelaksanaan program BPJS maka pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan pelaksana tentang program jaminan kesehatan nasional. Salah satunya adalah Peraturan menteri kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, dijelaskan bahwa peserta Jaminan Kesehatan Nasional memiliki beberapa hak diantaranya adalah memperoleh manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Namun faktanya masih banyak kendala terkait dengan pelayanan kesehatan yang harus dihadapi oleh para pasien peserta BPJS kesehatan untuk mendapatkan hak pelayanan kesehatan.

Dari uraian latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis di atas maka penulis berkeinginan untuk melakukan kajian yang lebih mendalam perihal pelayanan publik oleh PUSKESMAS terhadap masyarakat, dengan judul : **“Identifikasi Tidak Optimalnya Pelayanan Prima Terhadap Pasien**

Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosian (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Mengapa layanan terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) belum optimal di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana mewujudkan layanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut: :

1. Untuk memahami dan menjelaskan penyebab layanan terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) belum optimal.
2. Untuk memahami dan menjelaskan cara untuk mewujudkan layanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu hukum pidana, khususnya yang menyangkut dengan hukum lalu - lintas dan angkutan jalan, sehingga memberikan tambahan wacana baru dalam mempelajari dan memahami ilmu hukum secara lebih tajam khususnya berkaitan dengan identifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosian (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara).

2. Kegunaan Praktis

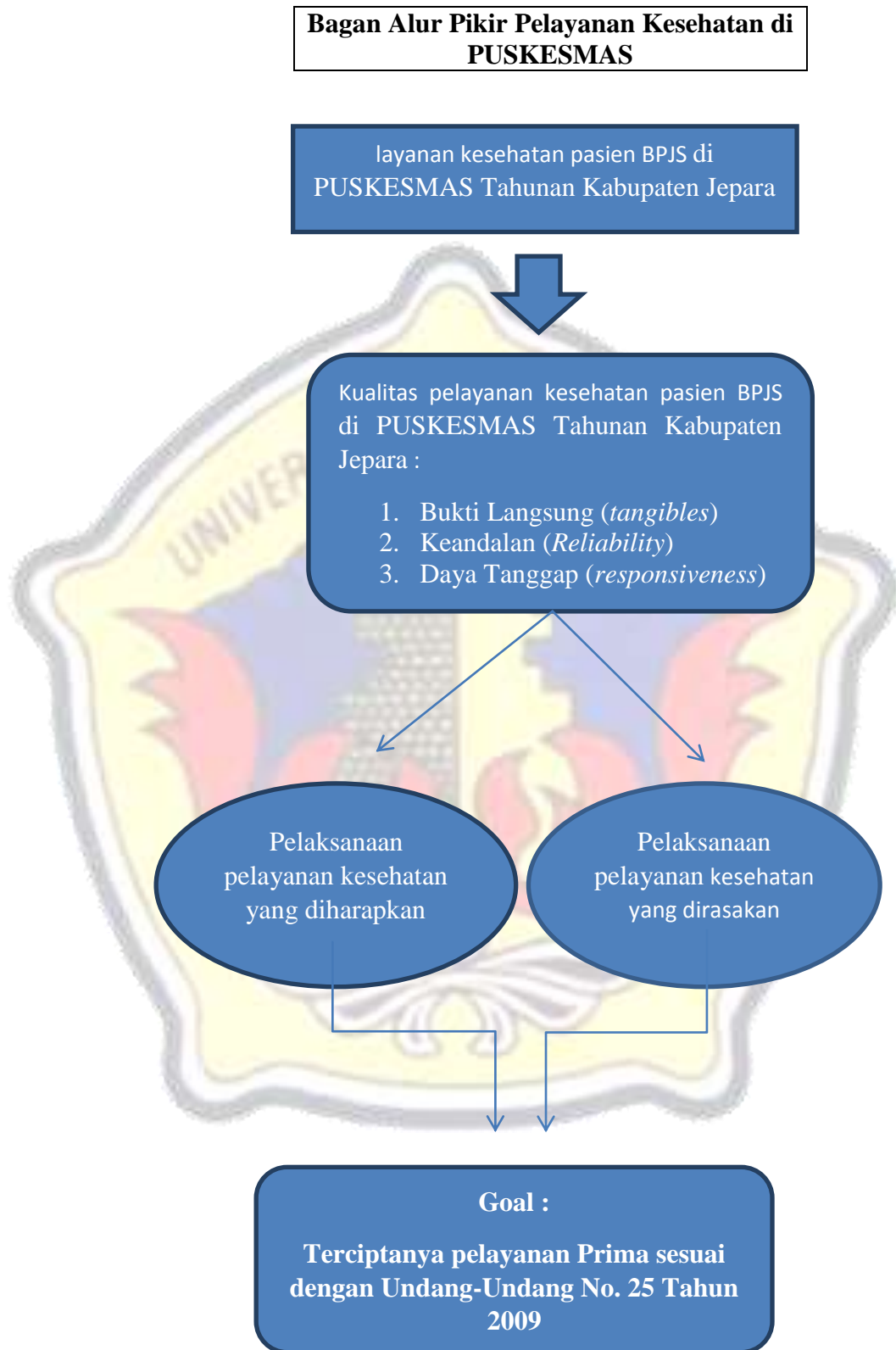
- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai data awal guna melakukan penjelajahan lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama atau dalam bidang kajian yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini;
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan kedepannya dapat menjadi salah satu sumber hukum formil dan materiil yaitu salah satu faktor yang membantu memberikan masukan atau menjadi sumbangan pemikiran bagi institusi pemerintah dalam mengambil kebijakan berupa pembentukan hukum,⁷ yaitu mengenai identifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosian (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara);

⁷ Sudikno Mertokusumo, *Op.cit.*, hlm.83.

- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosian (BPJS).



E. Kerangka Konseptual



F. Keaslian Penelitian

Tabel. 1 : Keaslian penelitian

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Deddy Roemansyah	Implementasi Sistem Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) terhadap Pelayanan Kesehatan dan Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Peserta Jamkesmas (Puskesmas Kepil II Wonosobo)	ketidakakuratan data penduduk miskin yang berhak menerima Jamkesmas, ketidakjelasan jenis pelayanan kesehatan dan dana kesehatan yang ditanggung pemerintah, perbedaan pelayanan RS atau Puskesmas terhadap pasien Jamkesmas	pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara.
2	Fitri Ratna Wulan	Implementasi Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	prinsipnya, hubungan _okum para pihak dalam melaksanakan jaminan kesehatan terdiri dari hubungan _okum rumah sakit dan BPJS Kesehatan, BPJS kesehatan dan Peserta, kemudian Peserta dan rumah sakit. Hubungan Tersebut didasarkan atas _okum keperdataan yaitu perikatan.	Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan mengetahui lebih jauh Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara
3	Dedi	Pelanggaran Hak Peserta	pemberian hak bagi peserta	Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pelanggaran Hak

		<p>Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Pelayanan Di Rumah Sakit</p>	<p>BPJS Kesehatan di Rumah Sakit I Lagaligo belum sepenuhnya terpenuhi dalam pemberian pelayanan fasilitas kesehatan sebagaimana tercantum pada Bab IV Permekes No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional serta dijelaskan pada Permeknes No 99 tahun 2015 pada Pasal 22A mengenai penyediaan rawat inap dan pengembalian uang peserta BPJS Kesehatan terhadap pembelian obat diluar apotik Rumah Sakit sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan nomor hk.01.07/menkes /659/2017 Tentang Formularium nasional.</p>	<p>Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Pelayanan di Rumah Sakit.</p>
--	--	---	---	--

G. Metode Penelitian

Penelitian memiliki arti penting dalam perkembangan Ilmu Pengetahuan. Hal tersebut dikarenakan tanpa adanya penelitian, pengetahuan tidak akan bertambah atau berkembang maju, padahal pengetahuan merupakan dasar semua tindakan dan usaha manusia.⁸

Metode Penelitian yang digunakan oleh Penulis dalam Tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan pendekatan Yuridis Empiris atau biasa disebut juga sebagai Yuridis Sosiologis. Penelitian ini berbasis pada ilmu hukum normatif (peraturan perundangan), tetapi bukan mengkaji sistem norma dalam aturan perundangan, namun mengamati bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di masyarakat.⁹ Pendekatan yuridis empiris (yuridis sosiologis) tersebut dalam Tesis ini digunakan untuk menganalisis secara kualitatif tentang identifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara).

2. Spesifikasi Penelitian

Menurut tarafnya, penelitian ini dispesifikasikan sebagai penelitian deskriptif analitis. Bersifat deskriptif karena penelitian ini dimaksudkan

⁸ Subardjo, *Diktat Metode Penelitian Ilmu Hukum (MPIH)*, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, 2009, hlm.12.

⁹ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm 47.

untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang mengidentifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

Istilah analitis mengandung makna mengelompokkan, menghubungkan dan membandingkan aspek-aspek hukum yang berkaitan dengan mengidentifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara) dari segi praktik maupun teori. Analisis dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang akan diteliti.¹⁰

3. Jenis Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber pertama yang didapat dimana sebuah data dihasilkan¹¹. Dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data.

Dari uraian penjelasan diatas, penulis memerlukan sumber yang dikumpulkan meliputi:

- a. Data primer yang diambil langsung yaitu: nara sumber (informan)

Peneliti dan narasumber memiliki posisi yang sama dan narasumber bukan sekedar memberi tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan

¹⁰ Sutrisno Hadi,, *Op.cit*, hlm. 21.

¹¹ Burhan Bungin, 2001. *Metode Penelitian Sosial, Format-format Kuantitatif dan kualitatif*:. Airlangga University Press, Surabaya, hlm. 129

informasi yang dimiliki. Data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara. Dalam menetapkan informan menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan bantuan *key informan*, dan dari *key informan* inilah akan berkembang sesuai petunjuknya. Dalam hal ini peneliti hanya mengungkapkan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel. Dengan teknik *snowball sampling* ini dipilih narasumbernya adalah :

- 1) Kepala di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara;
 - 2) Kepala Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Jepara;
 - 3) 3 (tiga) Pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara.;
- b. Data sekunder yaitu data yang digunakan sebagai pelengkap dan pendukung data primer.

Pengumpulan data sekunder sebagai upaya untuk mendapatkan landasan teoritis dalam penelitian ini dilakukan dengan penelitian kepustakaan, yaitu dengan mempelajari peraturan-peraturan, dokumen-dokumen maupun buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah ini, dan doktrin atau pendapat para sarjana.¹²

Dalam hal penelitian ini data yang dikumpulkan berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

¹² Bambang Waluyo, *Op Cit*, hlm 52.

a. Bahan hukum primer, meliputi :

- 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan;
- 4) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
- 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004.

b. Bahan hukum sekunder, meliputi :

- 1) Referensi, yaitu buku-buku perpustakaan yang berkaitan dengan judul tesis;
- 2) Tulisan atau artikel yang berkaitan dengan judul tesis..

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat erat hubungannya dengan sumber data, karena melalui pengumpulan data ini akan diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya dianalisis sesuai dengan yang diharapkan. Metode yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Menurut moleong, wawancara adalah

percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Definisi lain dari wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.¹³

5. Metode Analisis Data.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.¹⁴

Setelah bahan dan data diperoleh, maka selanjutnya diperiksa kembali bahan dan data yang telah diterima terutama mengenai konsistensi jawaban dari keragaman bahan dan data yang diterima. Dari bahan dan data tersebut selanjutnya dilakukan analisis terhadap identifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosian (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara).

H. Sistematika Penulisan Tesis

Penelitian tentang identifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosian (BPJS) (kajian di

¹³ *Ibid*, hlm. 118.

¹⁴ *Ibid*, hlm.192.

PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara) terdiri dari 4 (empat) bab yang disusun sesuai urutan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah identifikasi tidak optimalnya pelayanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) (kajian di PUSKESMAS Tahunan Kabupaten Jepara), yang kemudian merumuskan masalah yang akan diteliti serta tujuan dari penelitian dan manfaat penelitian yang sesuai harapan. Bab ini juga menguraikan tentang kerangka berfikir penelitian, kerangka teoritis, metode penelitian serta sistematika penulisan tesis yang digunakan meneliti, latar belakang masalah dan rumusan masalah.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi kajian teori, meliputi : Tinjauan Umum Optimalisasi, Tinjauan Umum Pelayanan Publik, Optimalisasi Pelayanan, Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi pemaparan hasil penelitian yang kemudian dilanjutkan dengan pembahasan dari dua sub pokok sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian yaitu : penyebab layanan terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) belum optimal dan upaya mewujudkan layanan prima terhadap pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di Puskesmas Tahunan Kabupaten Jepara.

Bab IV Penutup, berisi kesimpulan dari penelitian yang menyampaikan saran-saran dari penelitian terhadap permasalahan yang diteliti dalam penelitian.