

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA
PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II
BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG
BAIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

ATIKA MAGHFIROH

NIM. 1520081

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H ABDURRAHMAN WAHID

PEKALONGAN

2024

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA
PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II
BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG
BAIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H.)



Oleh :

ATIKA MAGHIROH

NIM. 1520081

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
UNIVERSITAS K.H ABDURRAHMAN WAHID**

PEKALONGAN

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ATIKA MAGHFIROH

NIM : 1520081

Judul : **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
BAGI PESERTA PROGRAM BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II
BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM
PEMERINTAHAN YANG BAIK**

menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai ketentuan yang berlaku dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 4 November 2023

Yang menyatakan



ATIKA MAGHFIROH
NIM. 1520081

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Ayon Diniyanto, S.H., M.H.

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kecamatan Kajen, Kabupaten Pekalongan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Atika Maghfiroh

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q Ketua Program Studi Hukum Tata Negara

di

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka Bersama ini saya kirimkan Naskah Skripsi Saudari :

Nama : **Atika Maghfiroh**

NIM : **1520081**

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK**

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 16 Oktober 2024

Pembimbing

Ayon Diniyanto, S.H., M.H.
NIP. 199412242023211032

PENGESAHAN

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH
Alamat Kampus 2 : Jl. Pahlawan Km 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Telp. 082329346517
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@uingusdur.ac.id

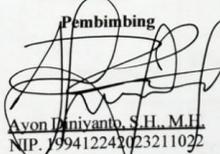
PENGESAHAN

kan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan,
ngesahkan Skripsi atas nama :

ma : Atika Maghfiroh
M : 1520081
ogram Studi : HTN
dul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Kesehatan Di
Puskesmas Tirto II Berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik

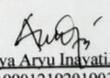
lah diujikan pada hari Selasa tanggal 29 Oktober 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah
sesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.

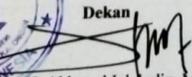
ngesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Pembimbing

Ayon Diniyanto, S.H., M.H.
NIP. 199412241023211022
Dewan penguji

Penguji I

Dr. Achmad Muchlis, S.H., M.Hum
NIP. 197505062009011005

Penguji II

Anindya Aryu Inayati, M.Pi.
NIP. 199012192019032009

Pekalongan, 5 November 2024
Disahkan Oleh
Dekan

Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A
NIP. 197306222000031001



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Ya Ya. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Ya Ya. 0453b/U/1987. Pedoman transliterasi ini digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Ya. Sedangkan kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Ya sebagaimana terlihat dalam Kamus Besar Bahasa Ya (KBBI). Berikut ini adalah pedoman transliterasi Arab-Latin

A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	<i>Ja</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De

ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Esdan Ya
ص	<i>Sad</i>	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Dad</i>	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ta</i>	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Za</i>	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>'Ain</i>	‘	Koma di atas terbalik
غ	<i>Ga</i>	G	Ge
فا	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We

هـ	<i>Ham</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ya

B. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		اَ dan وَّ = \bar{A}
إ = i	أَي = ai	يِ = \bar{I}
أ = u	أَوْ = au	يُ = \bar{U}

C. Ta'Marbûtah

Ta marbûtah yang hidup dilambangkan dengan (t).

Contoh :

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ ditulis *al-madânatun al-fâḍilatun*

Ta marbûtah yang mati dilambangkan dengan (h).

Contoh :

كِتَابَةٌ ditulis *kitaabah*

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh :

تَبَّتْ ditulis *tabbat*

الْحَجُّ ditulis *al-ḥajj*

E. Penulisan *Alif Lam*

Kata sandang yang dilambangkan dengan huruf ال ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*

الْقَلَمُ ditulis *al-qalamu*

الزَّلْزَلَةُ ditulis *al-zalzalah*

F. Hamzah

Huruf *hamzah* di awal kata tidak dilambangkan. Namun, *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata ditransliterasikan dengan apostrof (‘).

Contoh :

أَمْرٌ ditulis *umirtu*

شَيْءٌ ditulis *syai’un*

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi kesempatan dan kemudahan di setiap kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H.). Dengan rasa syukur penulis persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Alm. Bapak Mubarak dan Ibu Nokning , kedua orang tua saya tercinta dan keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, berbagai fasilitas, dan doa kepada penulis.
2. Dosen Pembimbing, Bapak Ayon Diniyanto, S.H., M.H. yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Naufal Azmi Maulana, selaku pasangan penulis yang telah memberikan dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat terus bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan saya Ahmiyya Lahiqtin Nur, Nadia Rahmasari Hanifah, Silvana Elfa Tiara, Izzatul Fatimah Azzahra yang selalu mendengar segala keluh kesah dan memberikan semangat penuh kepada penulis selama perkuliahan hingga selama penulisan skripsi ini.
5. Teman-teman HTN 2020, teman-teman seperjuangan selama perkuliahan.
6. Alamater tercinta UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

MOTTO

“Tetaplah Menjadi Orang Baik, Niscaya Kau Tak Akan Merugi”



ABSTRAK

Atika Maghfiroh, 2024. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tirto II Berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik.* Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pembimbing : Ayon Diniyanto, S.H., M.H.

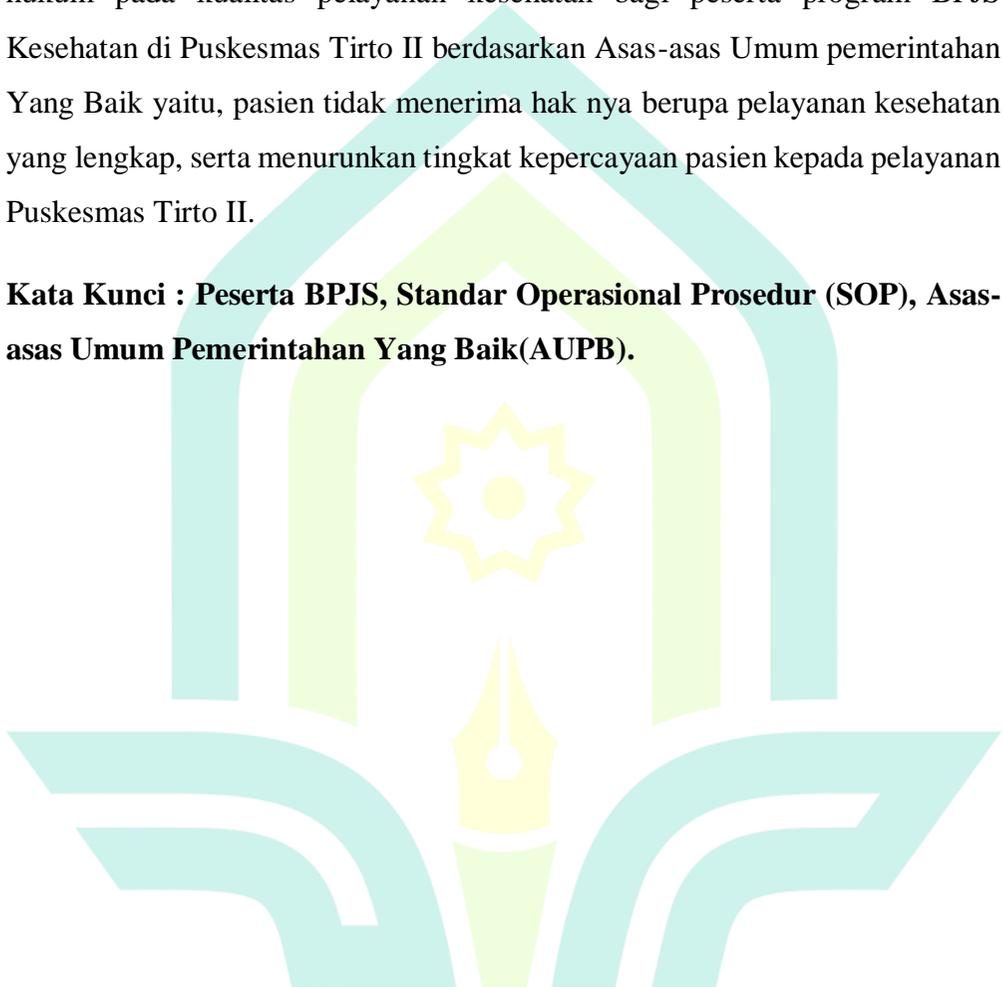
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang kualitas kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik dan menjelaskan implikasi hukum terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian normatif empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu wawancara dengan pegawai Puskesmas Tirto II, wawancara dengan pasien peserta dan pasien Non-Peserta Program BPJS. Sumber data sekunder penelitian ini yaitu Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor: 440/SK/010/I/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwasanya terdapat 3 (tiga) asas dalam Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik yaitu, asas

pelayanan yang baik, asas keadilan, dan asas ketidakberpihakan/tidak diskriminatif yang belum berjalan dengan baik yaitu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengkajian Awal Klinis. SOP yang tidak sesuai dengan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dan menimbulkan beberapa implikasi hukum pada kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum pemerintahan Yang Baik yaitu, pasien tidak menerima hak nya berupa pelayanan kesehatan yang lengkap, serta menurunkan tingkat kepercayaan pasien kepada pelayanan Puskesmas Tirto II.

Kata Kunci : Peserta BPJS, Standar Operasional Prosedur (SOP), Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik(AUPB).



ABSTRACT

Atika Maghfiroh, 2024. Quality Of Health Service For Participation Of The BPJS Kesehatan Program At The Tirto II Health Center Based General Based On General Principles Of Good Government. Thesis State Law Study Program, Faculty Of Sharia, State Islamic University K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

The purpose of this study is to explain the quality of health services for BPJS Health program participants at Puskesmas Tirto II based on the General Principles of Good Government and explain the legal implications of the quality of health services for BPJS Health program participants at Puskesmas Tirto II based on the General Principles of Good Government.

This research is classified as normative-empirical research using legislative, case study, and conceptual approaches. The data sources for this research include primary and secondary data. The primary data sources in this research are interviews with staff at Puskesmas Tirto II, interviews with participants and non-participants of BPJS program. The secondary data source for this research is the Decree of the Head of Puskesmas Tirto II No. 440/SK/010/I/2023 concerning Clinical Service Policies. The analytical techniques used in this research are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The analysis results in this study indicate that there are 3 (three) principles in the General Principles of Good Governance, namely, the principle of good service, the principle of justice, and the principle of impartiality / non-discrimination that have not gone well, namely in the

Standard Operating Procedure (SOP) of Clinical Initial Assessment. SOPs that are not in accordance with the General Principles of Good Governance and have several legal implications on the quality of health services for BPJS Health program participants at Puskesmas Tirto II based on the General Principles of Good governance, namely, patients do not receive their rights in the form of complete health services, and reduce the level of patient trust in the services of Puskesmas Tirto II.

Keywords: Service Quality, Standard Operating Procedures (SOP), General Principles of Good Governance.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat, dan hidayah serta bimbingan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II Berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik” di Program Studi Hukum Tatanegara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Kemudian shalawat beserta salam kita sampaikan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman hidup yakni Al-Qur'an dan sunnah untuk keselamatan umat di dunia.

Mengingat penyusunan skripsi ini berkat bantuan oleh beberapa pihak, maka pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang tetrhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. Akhmad Jalaludin, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Uswatun Khasanah, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Hukum Tatanegara UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Jumailah, M.S.I. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tatanegara UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

5. Bapak Ayon Diniyanto, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.A. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi selama proses perkuliahan.
7. Seluruh dosen Program Studi Hukum Tata Negara UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberi bimbingan atau masukan dan kesabaran dalam membimbing penulis.
8. Seluruh staff dan karyawan pada Program Studi Hukum Tata Negara UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Ibu Khalimatus Sa'diyah dan Ibu drg.Susi Susilowati selaku pihak dari Puskesmas Tirto II yang telah berkenan memberikan informasi yang penulis butuhkan melalui wawancara.
10. Para pasien Puskesmas Tirto II yang telah berkenan memberikan informasi yang penulis butuhkan melalui wawancara.
11. Alm. Bapak Mubarak dan Ibu Nokning selaku orang tua tercinta serta Muhammad Riza dan Farah Ramadhani selaku adik tersayang yang telah menjadi penyemangat, tempat berkeluh kesah, dan senantiasa membantu penulis baik dari segi moral maupun materi, serta senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.
12. Bapak Romadhon dan Ibu Minhatul Muhimah, kedua kakak saya yang juga telah memberikan dukungan penuh, berbagai fasilitas dan doa kepada penulis.
13. Naufal Azmi Maulana, selaku pasangan penulis yang telah memberikan dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat terus bersemangat menyelesaikan skripsi ini.

14. Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa serta dukungan kepada penulis.
15. Semua pihak yang turut membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
16. Dan terima kasih untuk diri sendiri yang telah sabar dan kuat dalam melewati semuanya sampai detik ini. Kamu hebat.

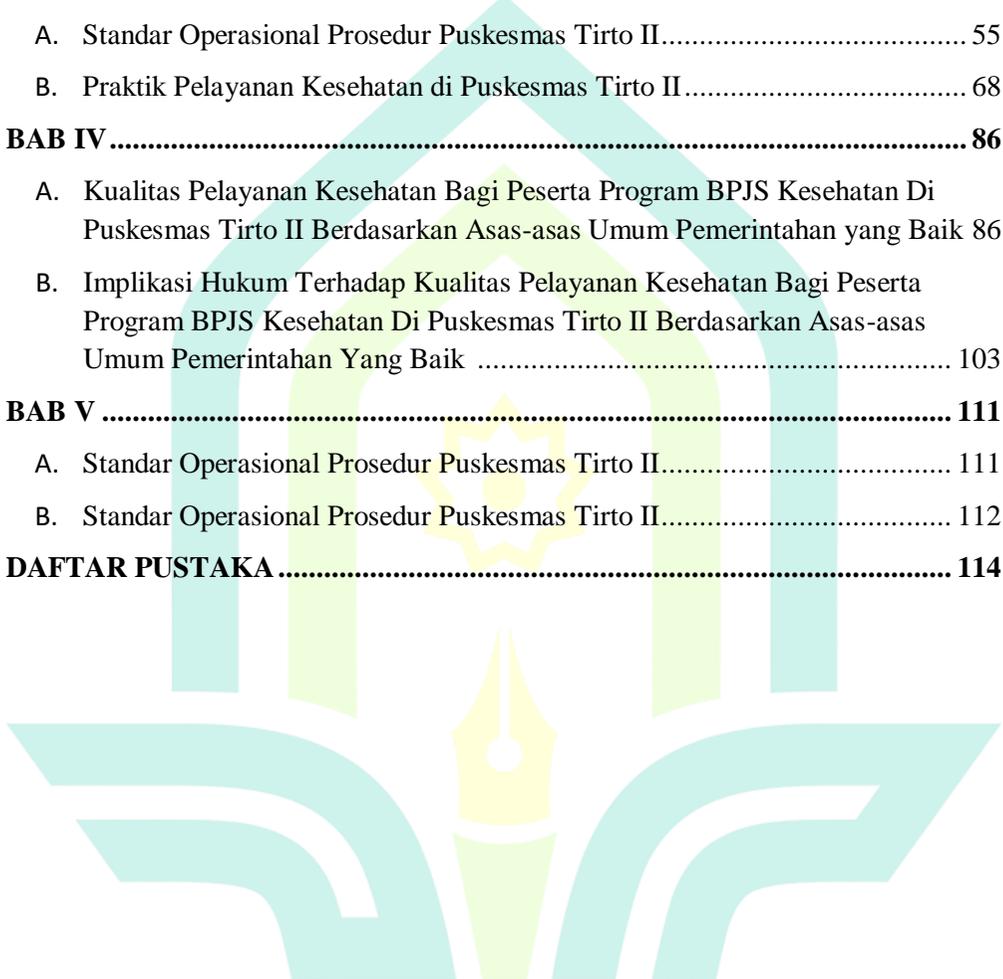


DAFTAR ISI

Daftar Isi

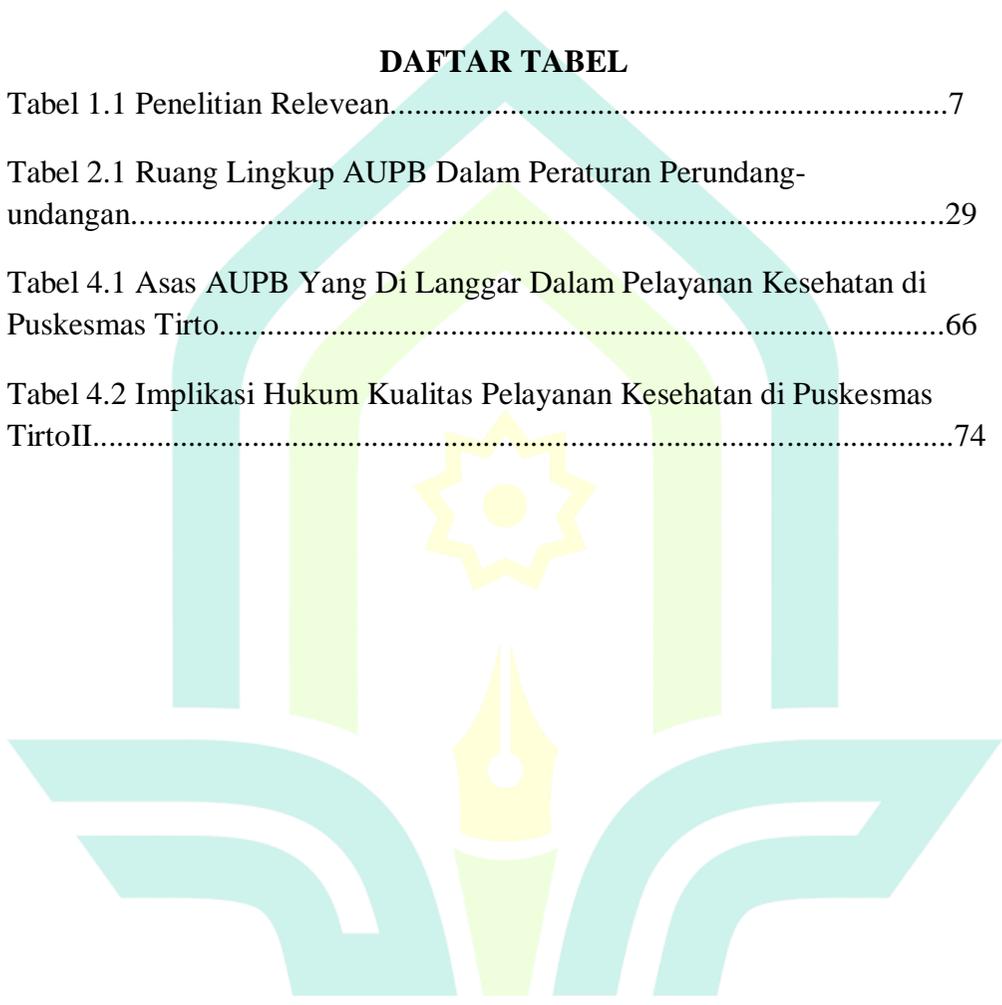
JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Penelitian yang Relevan	13
G. Metode Penelitian	17
H. Teknik Pengumpulan Data	20
I. Teknik Analisis Data.....	21
J. Sistematika Penulisan	22

BAB II	24
A. Teori <i>Good Governance</i>	24
B. Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik	30
BAB III	55
A. Standar Operasional Prosedur Puskesmas Tirto II.....	55
B. Praktik Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tirto II.....	68
BAB IV	86
A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tirto II Berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik	86
B. Implikasi Hukum Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tirto II Berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik	103
BAB V	111
A. Standar Operasional Prosedur Puskesmas Tirto II.....	111
B. Standar Operasional Prosedur Puskesmas Tirto II.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114



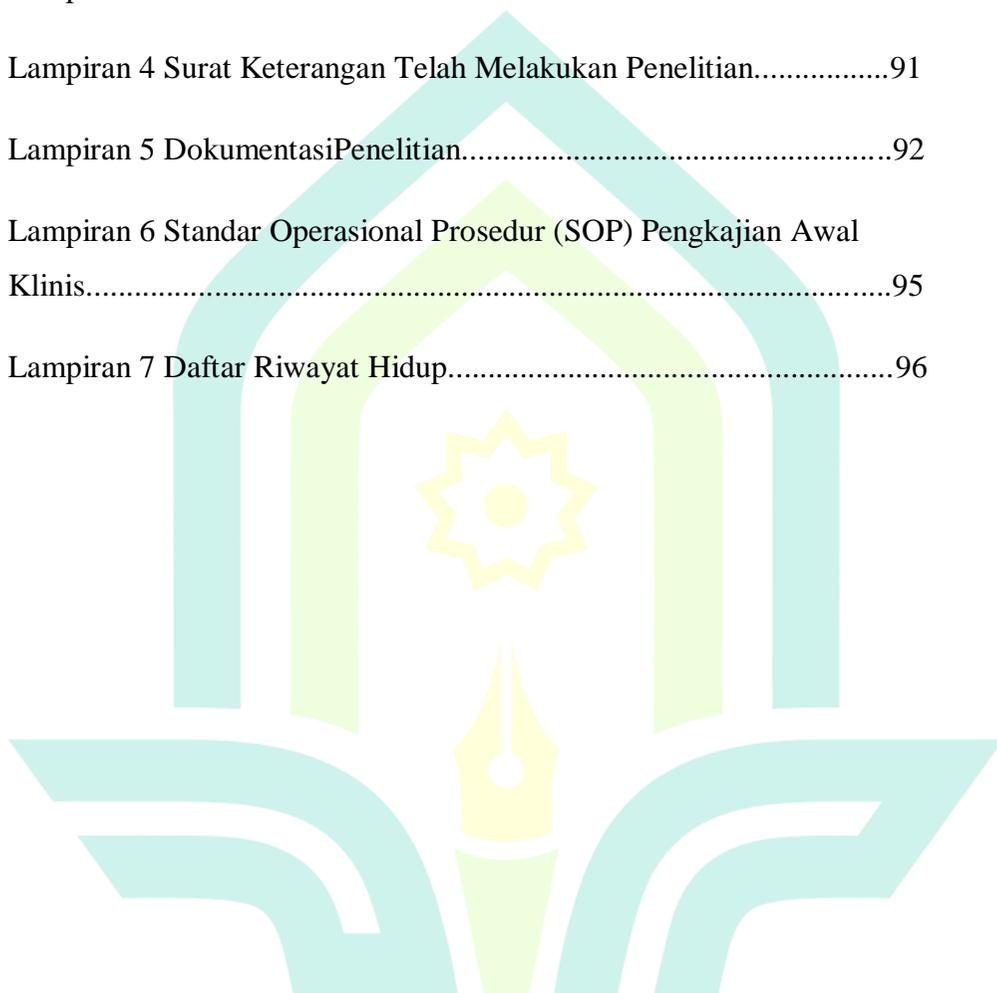
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Relevean.....	7
Tabel 2.1 Ruang Lingkup AUPB Dalam Peraturan Perundang-undangan.....	29
Tabel 4.1 Asas AUPB Yang Di Langgar Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tirto.....	66
Tabel 4.2 Implikasi Hukum Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas TirtoII.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian.....	90
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	91
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	92
Lampiran 6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengkajian Awal Klinis.....	95
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	96



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan di dalamnya mengenai Standar Pelayanan¹. Standar Pelayanan ialah tolak ukur yang digunakan menjadi asas penyelenggaraan pelayanan serta sebagai rujukan penilaian kualitas pelayanan serta merupakan bentuk kewajiban dan ikrar penyelenggaraan terhadap khalayak umum dalam mewujudkan pelayanan yang sigap, mudah, terjangkau, bermutu dan terukur. Undang-Undang tersebut bisa kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan merupakan Pelayanan Publik baik itu di rumah sakit, puskesmas, hingga posyandu. Di mana di dalamnya pasti terdapat Standar Pelayanan masing-masing tiap instansi.

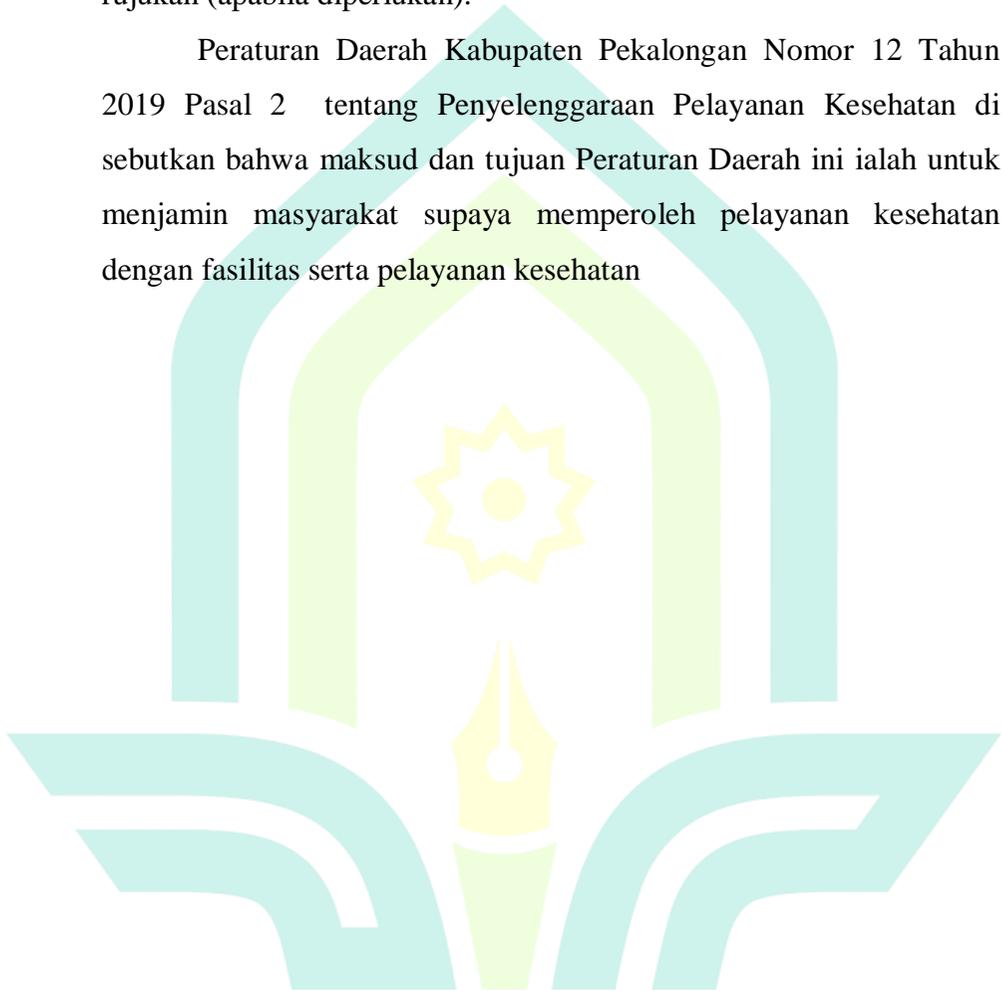
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 3 ayat (5) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat disebutkan “Berdasarkan prinsip ketersediaan akses pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, Puskesmas menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan.”² Sehingga dengan demikian mengandung arti bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus setara

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

tanpa adanya diskriminasi dari faktor apapun termasuk diskriminasi antara pasien BPJS ataupun pasien non BPJS. Semua pasien harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama mulai dari pelayanan saat pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis hingga sampai proses rujukan (apabila diperlukan).

Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 12 Tahun 2019 Pasal 2 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di sebutkan bahwa maksud dan tujuan Peraturan Daerah ini ialah untuk menjamin masyarakat supaya memperoleh pelayanan kesehatan dengan fasilitas serta pelayanan kesehatan



yang bermutu.³ Sehingga dapat menguatkan bahwa suatu pelayanan kesehatan harus mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor: 440/SK/010/I/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis, Puskesmas Tirto II mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait Pengkajian Awal Klinis. Pengkajian Pelayanan Klinis merupakan yang dilakukan bersama pasien guna mengumpulkan data terkait kondisi pasien secara paripurna yang melingkupi *anamnesis*, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang serta kajian sosial pasien. Adapun langkah-langkah prosedur nya ialah: paramedis menyiapkan sarana dan prasarana; paramedis memanggil pasien sesuai nomor urut; paramedis memvalidasi identitas pasien dengan status pasien; apabila tidak cocok, paramedis mengklarifikasi ke bagian pendaftaran; apabila cocok paramedis melakukan pengkajian klinis, diawali dengan mengidentifikasi keluhan utama; pasien ditanya keluhan tambahan oleh paramedis; pasien ditanya riwayat penyakit terdahulu oleh paramedis; pasien ditanya riwayat penyakit keluarga oleh paramedis; pasien ditanya riwayat alergi oleh paramedis; pasien diberitahu oleh paramedis bahwa kan dilakukan pemeriksaan fisik; paramedis wajib menjaga kebersihan tangan sebelum melakukan pemeriksaan fisik; pasien mengetahui apa tujuan di lakukan pemeriksaan fisik yang dijelaskan oleh dokter/paramedis; pasien menerima pemeriksaan lengkap dari kepala hingga kaki oleh dokter/paramedis; pasien diberitahu hasil pemeriksaan fisik oleh dokter/paramedis; pasien diberitahukan oleh dokter/paramedis apabila diperlukan pemeriksaan

³ Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan

penunjang; pasien dirujuk ke laboratorium puskesmas jika pemeriksaan penunjang diperlukan dengan menuliskan pada formulir permintaan pemeriksaan laboratorium; pasien dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut apabila pemeriksaan penunjang tidak tersedia; hasil *anamnesa* dan pemeriksaan fisik pasien dicatat ke dalam status pasien dan hasil pemeriksaan penunjang oleh dokter/paramedis; dokter/paramedis wajib mencuci tangan setelah pemeriksaan selesai.⁴



⁴ Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirta II Nomor: 440/SK/010/I/2023 Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis.

Namun pada faktanya peneliti menemukan perbedaan antara SOP Pengkajian Awal Klinis yang sudah ada yang di mana sudah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor 440/SK/010/I/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis. Letak perbedaannya yaitu pada SOP Pengkajian Awal Klinis disebutkan “Pasien menerima pemeriksaan lengkap dari kepala hingga kaki oleh dokter/paramedis” tetapi pada faktanya pelayanan kesehatan antara pemegang kartu KIS (Kartu Indonesia Sehat) atau Pasien BPJS dengan Pasien Reguler atau pasien yang membayar biaya registrasi dan membayar biaya obat. Pasien yang menggunakan kartu KIS atau BPJS saat melakukan pemeriksaan pada prosesnya pasien tersebut tidak diperiksa sesuai dengan SOP seperti yang sudah termuat dalam SOP melainkan hanya ditanyakan apa keluhan pasien tanpa dilakukan tindakan apapun dan setelah dokter mengajukan beberapa pertanyaan mengenai keluhan pasiennya lalu dokter menuliskan resep yang sekiranya dibutuhkan oleh pasien nya. Berbeda dengan Pasien Reguler yang dalam hal ini membayar biaya penuh pelayanan, pasien reguler saat proses pemeriksaan mendapatkan pelayanan yang lebih lengkap dengan proses pemeriksaan secara fisik seperti yang tertera di dalam SOP yaitu “Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik lengkap dari kepala hingga kaki oleh dokter/paramedis” dalam ini memeriksa dengan *Stetoskop* atau tindakan lain jika diperlukan dan dilanjutkan dengan pemberian resep obat oleh dokter. Dari hal tersebut dapat di indikasi bahwa adanya perbedaan atau diskriminasi saat melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna kartu KIS dan BPJS dengan pasien reguler. Fakta tersebut di dapat dari pengamatan peneliti sendiri saat

melakukan pemeriksaan di Puskesmas Tirto II dan data tambahan yang di peroleh dari proses wawancara.

Data lain yang di peroleh mengenai ketidaksesuaian antara SOP Pengkajian Awal Klinis yang termuat dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor 440/SK/010/I/2023 melalui wawancara kepada salah satu pasien program BPJS warga dari Desa Mulyorejo di mana saat melakukan pengobatan di Puskesmas Tirto II yang digolongkan ke pelayanan umum, jika berpedoman pada SOP tersebut maka “Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik lengkap dari kepala hingga kaki oleh dokter/paramedis”⁵ namun pada praktiknya pasien tersebut hanya dilakukan *anamnesis* saja atau tanya jawab keluhan pasien tanpa dilakukan pemeriksaan fisik lengkap. Padahal pasien tersebut adalah anak-anak yang masih di usia pertumbuhan yaitu usia 9 tahun yang harusnya sangat membutuhkan pemeriksaan yang maksimal agar pengobatan yang diberikan juga maksimal pula hasilnya.

Sehingga dengan adanya kasus yang ditemukan oleh peneliti akan dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dan implikasi hukum kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik dengan fokus pada 3 (tiga) asas pada Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik yaitu: asas pelayanan yang baik, asas keadilan dan kewajaran, serta asas tidakberpihakan/tidak diskriminatif.

⁵ Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor: 440/SK/0101/I/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis.

3 (tiga) asas tersebut di pilih karena ke tiga asas tersebut paling ideal dan harus diterapkan di dalam suatu pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik?
2. Bagaimana impilikasi hukum terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik?

C. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan tentang kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik.
2. Menjelaskan tentang implikasi hukum terhadap terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan keilmuan tentang Hukum Administrasi Negara, sehingga dapat memperkaya pemahaman dan wawasan dalam bidang tersebut, serta memberikan dasar yang lebih kuat untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan praktik dalam kebijakan publik yang berkaitan dengan Hukum Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman yang berharga dalam pembentukan hukum, khususnya dalam menyusun dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Tirto II, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

E. Kerangka Teori

1. Teori *Good Governance*

Good governance atau dapat diartikan sebagai Pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk mewujudkan kinerja pemerintahan yang profesional yang luput dari korupsi, kolusi, dan nepotisme(KKN).

Penyediaan *public goods and service* atau disebut *Good Governance* (pemerintah atau pemerintahan) merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara. *Good Governance* dapat terealisasi dan berjalan dengan baik, sehingga dibutuhkan komitmen serta keterlibatan semua pihak yakni pemerintah dan masyarakat. Koordinasi (*alignment*) yang baik, integritas yang tinggi, profesionalitas, serta etos kinerja dan moral yang tinggi merupakan hal-hal yang menjadikan *Good Governance* ini efektif. Sehingga penerapan konsep “*Good*

Governance” dan penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.⁶

Ciri *Good Governance* yakni melibatkan semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat, transparan, efisien, bertanggung jawab, adil, menjamin adanya supremasi hukum, menjamin bahwa prioritas politik, sosial, dan ekonomi di dasarkan pada konsesus masyarakat serta memperhatikan kebutuhan mereka yang termasuk golongan orang yang tidak mampu, kurang mampu dalam proses pengambilan keputusan yang melekat pada alokasi sumber daya pembangunan. Jika dua kekuatan saling mendukung satu sama lain, warga dapat bertanggungjawab, aktif dan mempunyai kesadaran, bersama dengan pemerintah yang transparan, tanggap, mampu mendengar, dan berkenan melibatkan *Good Governance* akan dapat di realisasikan. Kedua unsur itulah yang menjadi faktor terbentuknya penyelenggaraan pemerintah yang adil dan bertanggungjawab.

2. Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik yang masuk ke dalam konsep *Good Governance* terdapat kata “baik” yang menurut Bachsan Mustafa dimaksudkan sebagai “asas hukum”, yaitu asas sebagai dasar kaidah hukum. Asas hukum ialah asas yang menjadi landasan pembuatan kaidah-kaidah hukum, juga tergolong kaidah hukum tata pemerintahan. Kaidah/norma

⁶ Oktavia, Anisa. “Analisis Penerapan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Baturaja Barat”. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, No. 4 (2022) 2044.

merupakan ketentuan bagaimana semestinya manusia bertingkah laku dalam sehari-harinya dengan manusia yang lain. Pembatasan mengenai tingkah laku dalam hubungan hukum serta pembuatannya sekaligus pengaplikasiannya, dilandaskan terhadap asas-asas hukum yang diberlakukan. Diperlukan perlakuan asas hukum dalam lingkup hukum tata pemerintahan karena kekuasaan aparatur pemerintah mempunyai wewenang yang eksklusif, terlebih dalam rangka penyelenggaraan kesejahteraan serta kepentingan umum dalam fungsinya bagai *bestuurszong*.⁷

Selanjutnya terdapat kata “umum” yang bermakna sesuatu yang bersifat menyeluruh serta mencakup yang bersifat dasar dan diterima sebagai asas masyarakat secara umum. Lalu terdapat kata “pemerintahan” diartikan sebagai badan, atau pejabat Tata Usaha Negara yang termuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986, menyebutkan bahwasanya yang dimaksud dengan urusan pemerintahan merupakan kegiatan yang bersifat eksekutif.

Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik menurut Ridwan HR dalam Hukum Administrasi Negara adalah asas-asas yang dijadikan landasan serata prosedur dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik, dengan begitu penyelenggaraan pemerintah tercipta pemerintahan yang baik, sopan, adil terhormat, serta bebas dari kezaliman, bebas dari

⁷ Faried Ali, “*Hukum Tata Pemerintahan Heteronom dan Otonom*”, Refika Aditama, Bandung, 2012, hlm.124.

pelanggaran peraturan, tindakan penyelewengan wewenang serta kesewenang-wenangan.⁸

Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik secara yuridis diartikan sebagai dasar penggunaan wewenang untuk pejabat pemerintah dalam menerbitkan suatu keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Ada 3 asas-asas yang di gunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Asas Pelayanan yang Baik

Asas pelayanan yang baik ialah asas yang menuntut agar pelayanan diberikan kepada masyarakat dengan tepat waktu, rangkaian proses dan biaya yang jelas (definit), selaras dengan standar pelayanan, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Komponen-komponen yang termuat dalam definisi asas pelayanan yang baik yakni:

- a. Pelayanan yang diberikan harus *on time*, serta rangkaian proses serta biaya yang jelas;
- b. Selaras dengan standart pelayanan;
- c. Sejalan dengan Ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berlandaskan komponen-komponen di atas dapat diambil kesimpulan bahwa asas pelayanan yang baik memiliki tiga indikator yaitu; memberikan pelayanan yang tepat waktu serta rangkaian proses dan biaya yang definit, selaras dengan standar pelayanan, serta dijalankan sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila

⁸ HR, Ridwan. “*Hukum Administrasi Negara*”. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

tiga indikator tersebut telah dijalankan maka asas pelayanan yang baik akan dapat ter-realisasi.⁹

2. Asas Keadilan

Dalam asas ini setiap pemerintahan atau pejabat pemerintahan administrasi negara setiap bertindak di haruskan menitikberatkan pada aspek keadilan dan kewajaran. Tindakan secara proporsional, sesuai, seimbang dan sejalan dengan hak setiap merupakan hal yang sangat dituntut dalam asas ini. Oleh sebab itu tiap pejabat dan pemerintahan dalam menjalankan segala tindakannya harus selalu memperhatikan asas keadilan ini. Sedangkan asas kewajaran ialah menitikberatkan supaya segala kegiatan dan tindakan pemerintah memperhatikan nilai-nilai yang dianut oleh Masyarakat, entah itu berkaitan dengan agama, adat istiadat, nilai moral ataupun nilai-nilai yang lainnya.¹⁰

3. Asas Ketidakberpihakan/Tidak Diskriminatif

Asas Ketidakberpihakan/Tidak Diskriminatif diartikan bahwasanya setiap pejabat pemerintah dan/atau badan pemerintah dalam mencetuskan suatu keputusan harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak secara menyeluruh serta perlu bersikap dan bertindak adil, dan tidak diskriminatif. Di dalam menyelenggarakan pemerintahan yang selaras dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasarnya, negara dituntut adil dan profesional. Asas Ketidakberpihakan/Tidak diskriminatif dapat dipahami bahwasanya tiap warga negara Indonesia

⁹ Cekli Setya Pratiwi dkk, *“Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik”* (Jakarta:Lembaga Kajian dan Advokasi untuk Independensi Peradilan(LeIP), hlm. 104

¹⁰ Nike K. Rumokoy, *“Tinjauan Terhadap Asas-Asas Pemerintahan yang Baik Dalam Penyelenggaraan Kekuasaan Pemerintahan”* Vol XVIII/No.3, 2010. Hlm.92

mempunyai hak mendapatkan pelayanan dari negara atau pemerintah ini secara adil, dan tidak diskriminatif serta hal itu wajib dijamin dan dihormati oleh negara guna terciptanya penegakkan keadilan serta kepastian hukum di dalam *public service* atau pelayanan publik.¹¹

F. Penelitian yang Relevan

Berdasarkan penelusuran literatur, banyak ditemukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian peneliti, baik itu skripsi, jurnal, dan penelitian yang lain, namun dengan fokus yang berbeda. Beberapa penelitian yang relevan antara lain:

Tabel 1.1 Penelitian yang Relevan

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Isi Penelitian
1.	Implementasi Asas Keterbukaan Dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). ¹²	Clara Chikoda (2022)	Penelitian ini menggambarkan serta mengkaji terkait bagaimana penerapan asas keterbukaan dalam pelayanan peserta jaminan kesehatan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan,

¹¹ Ibid, hlm. 95.

¹² Chikoda Clara, "*Implementasi Asas Keterbukaan Dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan*". Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2022. Diakses dari <https://digilib.uns.ac.id>

			dan keterbukaan dalam pelayanan peserta jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.
2.	Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. ¹³	Andi Ni'mah Sulfiani (2021)	Penelitian ini berusaha mengungkapkan masalah yang berkaitan dengan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dengan mendeskripsikan suatu realitas yang terdapat di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo belum seluruhnya terpenuhi. Hal tersebut di buktikan masih ada peserta BPJS Kesehatan mengenai denda

¹³ AN Sulfiani, "Optimalisasi Penyusunan Dan Pembuatan Laporan Untuk Mewujudkan *Good Governance* Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo", Jurnal Administrasi Publik. No. 1 (2021).

			pelayanan serta iuran bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo.
3.	Implementasi <i>E-Government</i> Pada Layanan <i>E-Health</i> Pada Puskesmas Surabaya Timur ¹⁴	Hanisy Putri A, Nur Handayani (2023)	Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana penerapan <i>E-Government</i> terhadap <i>E-Health</i> untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>) di Surabaya Timur. Hasil penelitian ini adalah penerapan <i>E-Health</i> dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh masyarakat dalam proses registrasi nomor antrian <i>online</i> di Puskesmas hingga mampu mewujudkan tata pemerintah yang baik (<i>Good Governance</i>)

¹⁴ AP Hanisy, Handayani N, “Implementasi *E-Government* Pada Layanan *E-Health* Pada Puskesmas Surabaya Timur”, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. No. 6 (2023).

			dengan adanya layanan tersebut.
4.	Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Padang ¹⁵ .	Citra Rosika, Aldri Frinaldi (2023)	Penelitian ini berusaha mengungkapkan berbagai masalah yang ada dan di hadapi oleh Kantor BPJS Kota Padang yang berkaitan dengan konsep <i>Good Governance</i> dengan mendeskripsikan suatu realitas yang di temui. Hasil penelitian ini menghasilkan fakta bahwa pelaksanaan konsep-konsep <i>Good Governance</i> dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang sudah berjalan dengan baik namun masih di perlukan perbaikan untuk mendapatkan

¹⁵ Rosika C, Frinaldi A, “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Padang” Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, No.9 (2023).

			penelitian yang lebih baik.
--	--	--	-----------------------------

Beberapa penelitian yang dituliskan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa letak perbedaannya dari penelitian yang telah diteliti pada penelitian ini yaitu penelitian ini berfokus pada ketiga asas yaitu asas pelayanan yang baik, asas keadilan dan kewajaran, serta asas ketidakberpihakan/tidak diskriminatif dimana ke-tiga asas itu adalah Asas Umum Pemerintahan yang Baik serta tidak menggunakan konsep *Good Governance* di dalam penelitian ini, Sedangkan pada penelitian di atas menggunakan konsep-konsep *Good Governance* untuk penelitiannya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah Yuridis Empiris yang memiliki definisi penelitian dengan cara melakukan pengamatan di lapangan secara langsung atau *field research* dimana penelitiannya menitikberatkan untuk menghimpun data empiris di lapangan.¹⁶

2. Pendekatan penelitian

a. Pendekatan Perundang-undangan

Yaitu pendekatan penelitian yang dengan cara menafsirkan semua undang-undang serta regulasi yang

¹⁶ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, “*Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm.34.

berkaitan dengan isu hukum yang tengah diteliti.¹⁷ Pendekatan Perundang-undangan di gunakan untuk menafsirkan beberapa peraturan seperti pada Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor: 440/SK/010/I/2023 Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis.

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Suatu pendekatan untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang dilakukan dengan cara membedah, mempelajari secara mendalam mengenai kasus yang sedang diteliti. Penelitian ini berfokus pada permasalahan perbedaan kualitas pelayanan yang diterima antara pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien Non-peserta BPJS Kesehatan.

c. Pendekatan Konsep (*Conceptual Approach*)

Suatu pendekatan untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang berupa pendekatan dari ideologi serta doktrin yang bertumbuh di dalam ilmu hukum. Penelitian ini menggunakan pendekatan konsep karena penelitian ini menggunakan dua konsep yaitu konsep *Good Governance* dan konsep Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik.

3. Sumber data

Suatu peraturan yang mempunyai kewenangan atau kekuatan tersendiri dapat menjadi definisi bahan hukum primer. Produk produk hukum yang dapat diklasifikasikan sebagai

¹⁷ Peter Muhammad Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta, Kencana, 2010) hlm. 47

sumber hukum primer yaitu perundang -undangan, putusan hakim, catatan resmi yang yang dikeluarkan dalam pembuatan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan adalah beberapa peraturan yang digunakan di dalam penelitian ini:

a. Data primer

1. Wawancara dengan pegawai Puskesmas Tirto II.
2. Wawancara dengan pasien peserta program BPJS.
3. Wawancara dengan pasien Non-Peserta BPJS

b. Data sekunder

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
5. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan.
6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor : 440/SK/010/I/2023 Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis.

H. Teknik pengumpulan data

1. Wawancara

Suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, yaitu peneliti dan informan dengan cara berdialog secara mendalam, serta terstruktur guna memperoleh suatu data dan informasi *valid* yang berkaitan dengan *problem* yang tengah di teliti.¹⁸

2. Observasi

Suatu kegiatan untuk mengumpulkan data dengan mewajibkan peneliti perlu terjun langsung di lapangan dengan mengamati suatu hal yang berhubungan dengan waktu, ruang, pelaku, aktivitas, kasus, serta tujuan.¹⁹

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mendapatkan data serta informasi yang berupa buku, arsip, dokumentasi, coretan angka, atau gambar yang berupa laporan serta penjelasan yang bisa mendukung penelitian.

4. Inventarisasi dokumen

Inventarisasi ialah kegiatan menghimpun data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penghimpunan data dilakukan dengan cara observasi terbuka dan wawancara secara mendalam dengan responden atau informan.²⁰

¹⁸ *Ibid*, slide 6.

¹⁹ Jurnal Universitas Yogyakarta

<http://eprints.umsida.ac.id/454/1/coba%20google.pdf> slide 3. Diakses pada 1 Juli 2024

²⁰ Digilib Universitas Lampung, <http://digilib.unila.ac.id/15946/17/BAB%20III.pdf> diakses pada 1 Juli 2024

I. Teknik analisis data

Analisis data dengan metode kualitatif yang memakai interaktif model. yang terdiri dari 4 proses yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga selesai.²¹

1. Pengumpulan Data

Suatu teknik analisis data dengan mengikutsertakan transkrip, interview, men-scanning data, menulis data yang diperoleh di lapangan, memilih dan menderetkan data itu dan memasukkan ke dalam klasifikasi yang beda jenis tergantung pada di mana informasi itu didapat.

2. Reduksi Data

Suatu teknik analisis data dengan mengklasifikasikan, memfokuskan, serta mengeleminasi yang tidak digunakan dan menyusun data yang sudah di reduksi sehingga menghasilkan gambaran yang lebih intens terkait hasil penelitian yang akan dijadikan tema.²²

3. Penyajian Data

Merupakan teknik analisis data yang berbentuk grafis atau *cart, network, matrik*. Penyajian data dilakukan berupa uraian yang singkat, tabel, atau bagan dan berhubungan dengan kategori, itu dilakukan pada penelitian kualitatif. Dengan penyajian data itu sehingga data akan terstruktur dengan baik hingga penarikan kesimpulan bisa dilakukan. Intinya dalam

²¹ S. Nasution dan M. Thomas, *Buku penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi dan Makalah*, (Bandung: Jemmars, 1988), hlm. 58

²² Chariri (2009: 18)

penelitian kualitatif dapat menanggapi rumusan masalah yang dirumuskan dari awal.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan pada awalnya adalah kesimpulan yang diungkapkan namun sifatnya sementara, kemudian akan bertransisi manakala tidak ditemukan bukti-bukti yang valid yang menyongsong tahap penghimpunan berikutan. Pada intinya dalam penelitian kualitatif dapat menanggapi rumusan masalah yang dirumuskan dari awal.

J. Sistematika penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN, memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian yang relevan, dan metode penelitian, serta sistematika penulisan.
2. BAB II LANDASAN TEORI, memuat landasan Teori *Good Governance* dan Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.
3. BAB III KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK, memuat mengenai Standar Operasional Prosedur(SOP) Puskesmas Tirto II, dan praktek pelayanan kesehatan di Puskesmas Tirto II.
4. BAB IV IMPLIKASI HUKUM KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TIRTO II BERDASARKAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK, memuat mengenai kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan

Yang Baik dan implikasi hukum kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto II berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik

5. BAB V PENUTUP, memuat penutup yang di dalamnya berisi kesimpulan dan saran saran, bagi pihak Puskesmas Tirto II



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Puskesmas Tirto II memiliki Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya di sebut SOP. Dari SOP yang sudah ada terdapat salah satu SOP yang di dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan baik yaitu pada SOP Pengkajian Awal Klinis. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor: 440/SK/010/I/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis dijelaskan secara rinci. Berdasarkan data informasi yang diambil melalui wawancara kepada pasien Puskesmas Tirto II pasien yang merupakan anggota BPJS Kesehatan dalam hal ini pemegang kartu KIS (Kartu Indonesia Sehat) tidak mendapatkan pemeriksaan fisik melainkan hanya mendapatkan pemeriksaan lengkap. Berbeda dengan pasien Non-BPJS yang mendapatkan pemeriksaan fisik lengkap Pemeriksaan fisik penting dilakukan karena dengan pemeriksaan fisik dapat mengetahui penyakit lebih awal sehingga dapat segera diobati. Dengan adanya perbedaan pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Tirto II kepada pasien BPJS Kesehatan dan pasien Non BPJS Kesehatan maka hal tersebut maka kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tirto tidak sesuai dengan penerapan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik. Ada tiga asas yang digunakan pada penelitian yaitu asas pelayanan yang baik, asas keadilan, dan asas ketidakberpihakan/tidak diskriminatif dalam penerapannya belum sesuai dengan ketiga asas tersebut
2. Implikasi hukum atau akibat hukum yang di timbulkan dari pelaksanaan SOP yang belum dilaksanakan dengan baik yaitu: 1) Asas

Pelayanan yang Baik, implikasi hukumnya yaitu pemeriksaan yang didapat oleh pasien tidak diakurat sehingga dikhawatirkan penyakit pasien tidak bisa diketahui di awal untuk proses penyembuhan yang lebih dini. 2) Asas Keadilan , pasien tidak menerima haknya berupa pelayanan kesehatan yang lengkap seperti yang diberikan oleh pasien Non-BPJS Kesehatan. 3) Asas Ketidakberpihakan/Tidak Diskriminatif, pasien tidak mendapat pelayanan yang maksimal sebagaimana hak nya untuk mendapatkan pelayanan yang lengkap tanpa dibedakan antara pasien BPJS Kesehatan dan Pasien Non-BPJS Kesehatan hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Tirto II.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan, antara lain:

1. Disarankan untuk dokter di Puskesmas Tirto II, agar lebih memperhatikan SOP yang sudah ada, agar tidak ada perbedaan atau diskriminasi antara pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. Dengan begitu Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tirto II dapat terwujud.
2. Disarankan untuk paramedis agar lebih memperhatikan SOP khususnya SOP Pengkajian awal klinis agar pasien tetap mendapatkan kesamaan dalam pelayanan kesehatan.
3. Disarankan untuk pasien Puskesmas Tirto II, agar lebih berani menyampaikan kritik dan saran agar kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Tirto II sesuai dengan SOP yang harus berjalan sebagaimana mestinya serta sesuai dengan Asas-asas

Umum Pemerintahan yang baik untuk mewujudkan prinsip
Good Governance.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1994

Undang-Undang Nomor 36 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Kebijakan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tirto II Nomor: 440/SK/010/I/2023 Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis

Buku

Cekli Setya Pratiwi, Shinta, Christina. (2016) *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Lembaga Kajian dan Advokasi untuk Independensi Peradilan(LeIP).

Dr. Monantar Tampubolon, S.H., M.A.,M.H.(2023) *dkk Birokrasi & Good Governance*. PT Global Eksekutif Teknologi. Jakarta.

Eny Kusdarini. (2019). *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*. UNY Press. Yogyakarta.

Faried Ali. (2012) *Hukum Tata Pemerintahan Heteronom*. Refika Aditama, Bandung.

- F.H Van der Burg dan G.J Cantingny, *Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Jakarta. Dikuti dari Buku Cekli Setya Pratiwi.
- F.H Van der Burgh dan G.J.M Cantingy *Perijinan Yang Melawan Hukum di dDalam Buku Kumpulan Hasil Terjemahan Bidang Tata Usaha Negara, Mahkamah Agung RI Lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta.
- Jazim Hamidi. (1999). *Penerapan Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan yang Layak di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Khairudin dkk.(2021) *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance, dan E-Governance di Indonesia*.CV Amerta media.
- Mukti Fajar ND, Yulianto Ahmad. (2010) *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Nike K. Rumokoy, (2010) *Tinjauan Terhadap Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik Dalam Penyelenggaraan Kebebasan Pemerintahan*. Vol XVIII/No.3.
- Paulus Effendi Lolutung . (1994) *Himpunan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Peter Muhammad. (2010) *Penelitian Hukum*. Kencana. Jakarta.
- Ridwan HR, (2006) *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

S. Nasution dan M Thomas. (1998). *Buku Penutupan Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi dan Makalah*. Jemmars. Bandung.

SF Marbun. (2001) *Eksistensi Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Pemerintah yang Layak Dalam Menjelamkan yang Baik dan Bersih di Indonesia*. (Disertasi). Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran. Bandung. Eny Kusdarini .

Safri Nugraha. (2007) *Laporan Akhir Tim Kependium Bidang Hukum Pemerintahan yang Baik*. BPHN Departemen Hukum dan HAM RI. Jakarta. Eny Kusdarini.

Zulkifli Umar dan Usman Handoyo. (2014) *Kamus Hukum*. Marshindo Utama. Surabaya.

Jurnal dan Publikasi

Adrian Bedner. *Shopping Forums on Indonesia's Administrative Courts*. Hlm40.

Arif Cahyadi (2016), "*Penerapan Good Governce Dslsm Pelyanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Kaartu Tanda Penduduk Berbasis (Good [Penduduk Berbasisi Good governance Di Kecamatan . Vol 2. Nomor 2, Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 2016. Hlm 279.*

A.Dardiri Hasyim. (2014). *Good Governance dan Piagam Madinah*. Hlm.27.

Aisyah D.K, M.Zainuddin, M.Diego Armando. (2024). *Peran Aparatur Sipil Negara Sebagai Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Asas-Asas*

Umum Pemerintahan Yang Baik. Smart Law Journal. Vol 3 No.1, Hlm 76

Asep Hidayat, M.Irvanda. (2022). *Optimalisasi Penyusunan Dan Pembuatan Laporan Untuk Mewujudkan Good Governance*. Hospitality 281.

Andi Ni'mah Sulfiani. (2021). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo*. Jurnal Administrasi Publik. Vol XVII (1) (2021) hlm 95-116

Anisa Oktavia, "*Analisis Penerapan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Baturaja Barat*", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, Vol 5, Nomor 4, 2022, hlm 2044.

Ahmad Zayyadi. (2017). *Good Governance Dalam Prespektif Hukum Islam Kontemporer (Tinjauan Ushul Fiqih dari Teori Pertingakatan Norma)*. Jurnal Kajian Hukum Al-Manahij.

Citraresmi Widoretno Putri, "*Asas Kepastian Hukum dan Asas Kecermatan Sebagai Alat Uji Hakim Memutus Sengketa Tata Usaha Negara (Studi Kasus Putusan Nomor 19/G/2011 dan Putusan Nomor 24/G/2012 di Pengadilan Tata Usaha Negara Semarang)*, Tesis Universitas Diponegoro Semarang, 2014. Diakses dari <https://eprints.undip.ac.id>

Chikoda Clara, "*Implementasi Asas Keterbukaan Dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan*". Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2022. Diakses dari <https://digilib.uns.ac.id>

- Daffa Ladro Kusworo, dkk. Primary Health Care Improvement: *Jaminan Pelayanan Kesehatan di Daerah Terdampak Covid-19*. Khatulistiwa Review.
- Firstnandiar Glica A.S, Suharno, (2023), *Pertanggungjawaban Diskresi Pemerintahan Dan Hubungannya Dengan Asas-asa Umum Pemerintahan*.
- Hanisya Putri A, Nurh H. “*Implementasi E-Government Pada Layanan E-Health Pada Puskesmas Surabaya Timur*”, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Vol. 12 No. 6 (2023).
- Muhammad Tanzil Aziz Rahmillah. *Azaz-Azaz Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dan Kaitannya dengan Good Governance*. Vol 1 No.1. hlm.34
- Julius Roland Lajar, dkk. *Akibat Hukum Malpraktik yang Dilakukan oleh Tenaga Medis*. Jurnal Interpretasi Hukum. Bali.
- Risalah Rapat Pembahasan RUU PTUN. *Pembicaraan Tingkat II/Jawaban Pemerintah atas Pemandangan Umum Fraksi ABRI atas RUU PTUN*. Selasa 20 Mei 1986
- Risalah Rapat Kerja Badan Legislasi DPR RI dengan Pemerintahan c.q Dirjen *Peraturan Perundang-Undangan DEPKEH HAM dalam rangka pembahasan 5 (lima) RUU Integrate System*, Kamis 30 Januari 2004, hlm.358

Rosika C, Frinaldi A, “*Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Padang*” *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, No.9 (2023).

Tesis *Asas Kepastian Hukum dan Asas Kecermatan Sebagai Alat Uji Hakim Memutuskan Sengketa Tata Usaha Negara (Studi Kasus Putusan Nomor: 19/G/2011 dan Putusan Nomor 24/G/2012 di Pengadilan Tata Usaha Negara Semarang)*. Hlm 6

Yayak heriyanto, Nila Sari. (2021). *Pengaruh Good Governance, Reformasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajin Pajak Restoran Pada Wilayah Administrasi Kecamatan Cempaka Putih Jakarta Pusat*. *Jurnal Pajak Vokasi*.

Website

Jurnal Universitas Yogyakarta. *Teknik Mengumpulkan Data Penelitian Di akses pada 1 Juli 2024*
<http://eprints.umsida.ac.id/454/1/coba%20google.pdf>

Digilib Universitas Lampung Teknik Analisis Data Penelitian. Di akses pada 1 Juli 2024 <http://digilib.unila.ac.id/15946/17/BAB%20III.pdf>

dr. Rizal Fadli *dalam artikel halodoc* Di akses pada tanggal 19 September 2024 pukul 23.19 <https://halodoc.com>

Wawancara

drg. Susilowati. Dokter Gigi Puskesmas Tirto II. Di Wawancarai oleh Atika Maghfiroh, Puskesmas Tirto II Kabupaten Pekalongan. 3 September 2024

Khalimatus Sa'diyah. Kepala Tata Usaha Puskesmas Tirto II. Di wawancarai oleh Atika Maghfiroh, Puskesmas Tirto Kabupaten Pekalongan. 9 Juli 2024

Muthoharoh. Pasien Puskesmas Tirto II. Di Wawancarai oleh Atika Maghfiroh. Rumah ibu Muthoharoh. 2 September 2024

Muslikha. Pasien Puskesmas Tirto II. Di Wawancarai oleh Atika Maghfiroh. Rumah ibu Muslikha. 2 September 2024

Nokning. Pasien Puskesmas Tirto II. Di Wawancarai oleh Atika Maghfiroh. Rumah ibu Nokning. 2 September 2024

