

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN YANG TIDAK MAMPU
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LUBUK BUAYA
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Disusun Oleh :

RENDI DWI ANANDIA

1910012111207

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

UNIVERSITAS BUNG HATTA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg : 567/Pdt/02/II-2024

Nama : Rendi Dwi Anandia
NPM : 1910012111207
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Tidak Mampu Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang

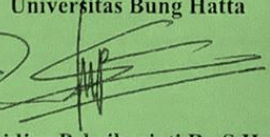
Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Senin Tanggal Dua Belas Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Adri, S.H., M.H (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta




Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

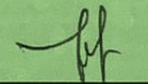
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 567/Pdt/02/II-2024

Nama : Rendi Dwi Anandia
NPM : 1910012111207
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Tidak Mampu Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang

Telah disetujui pada Hari Selasa Tanggal Dua Puluh Tiga Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN YANG TIDAK MAMPU
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LUBUK BUAYA
KOTA PADANG**

Rendi Dwi Anandia¹ Dan Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum,Fakultas Hukum ,Universitas Bung Hatta

Email:Rendidwi0703@gmail.com

ABSTRAK

Pada dasarnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu berkualitas serta aman merupakan suatu hak asasi manusia (HAM) bagi setiap individu. Pelayanan yang dimaksud yaitu tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya dan keahliannya, yang telah diatur dalam Pasal 23 Ayat (2) dan Pasal 24 pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Rumusan Masalah (1) Bagaimanakah pelaksanaan dalam pelayanan Kesehatan bagi pasien yang tidak mampu di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang? (2) Apa kendala pihak Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang tidak mampu apabila tidak mendapatkan layanan Kesehatan? (3) Bagaimana bentuk perlindungan hukum dan upaya terhadap pasien yang tidak mampu terkait hak atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang? Jenis penelitian yang digunakan adalah metode jenis penelitian yuridis sosiologis. Sumber data adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan Observasi data dianalisis secara kualitatif: Hasil penelitian (1) Pelaksanaan pelayanan Kesehatan berjalan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur),Pelayanan pembiayaan terbagi menjadi dua yaitu BPJS PBI dan BPJS Non PBI (2) Kendala yang terjadi terhadap psukesmas mengalami kesulitan Ketika jaringan signal sedang buruk yang memperlambat pengimputan data pasien yang mendaftar online (3) Bentuk perlindungan hukum dan Upaya terhadap pasien tidak mampu berupa menerima pengaduan melalui kotak saran dan melalui media sosial puskesmas dan memberikan upaya kepada pasien yang tidak mampu dengan pelayanan berobat gratis

Kata Kunci: Pasien Yang Tidak Mampu,Pelayanan,Puskesmas Lubuk Buaya

**LEGAL PROTECTION FOR PATIENTS WHO ARE UNABLE TO
RECEIVE HEALTH SERVICES AT THE LUBUK BUAYA HEALTH
CENTER, PADANG CITY**

Rendi Dwi Anandia¹ Dan Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: Rendidwi0703@gmail.com

ABSTRACT

Basically, getting quality and safe health services is a human right (HAM) for every individual. The services in question are health workers in accordance with their competence and expertise, which has been regulated in Article 23 Paragraph (2) and Article 24 of Law Number 17 of 2023 concerning Health Problem Formulation (1) How is the implementation of Health services for patients who cannot afford at the Lubuk Buaya Community Health Center, Padang City? (2) What are the obstacles to the Lubuk Buaya Community Health Center in Padang City in providing services to patients who cannot afford it if they do not receive health services? (3) What are the forms of legal protection and efforts for indigent patients regarding the right to health services at the Lubuk Buaya Community Health Center, Padang City? The type of research used is a sociological juridical research method. Data sources are primary data and secondary data, data collection techniques using interviews and observation. The data was analyzed qualitatively: Research result (1) the implementation of Health services runs in accordance with SOP (Standard Operational Procedures), health services are divided into two, namely BPJS PBI and BPJS Non PBI (2) problems that occur when health centers experience difficulties when the network signal is bad which slows down the data collection of patients who register online (3) forms of legal protection and efforts towards indigent patients in the form of receiving complaints through the suggestion box and through the health center's social media and providing efforts to indigent patients with free medical services

Keywords: Indigent Patients, Services, Lubuk Buaya Community Health Center

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum	12
1. Pengertian Perlindungan Hukum	12
2. Bentuk Perlindungan Hukum.....	15
B. Tinjauan Tentang Pasien	18
1. Pengertian Tentang Pasien	18
2. Hak dan Kewajiban Pasien	20
3. Pasien Sebagai Konsumen	22
C. Pengertian Tentang Pasien Tidak Mampu	24
D. Pengertian Tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	27
E. Gambaran Umum Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien yang Kurang mampu di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang	33
B. Kendala Pihak Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Pasien Yang Tidak Mampu Apabila Tidak Mendapatkan Layanan Kesehatan	43
C. Bentuk perlindungan hukum dan upaya terhadap pasien tidak mampu terkait hak atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang	49
BAB IV PENUTUP	57
A. Simpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Lubuk Buaya 41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu berkualitas serta aman merupakan suatu hak asasi manusia (HAM) bagi setiap individu. Pelayanan yang dimaksud yaitu tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya dan keahliannya, yang telah diatur dalam Pasal 23 Ayat (2) dan Pasal 24 pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk upaya pencegahan/preventif, penyuluhan/promotif, pengobatan/kuratif maupun perbaikan kondisi atau pemulihan kondisi/rehabilitatif, hendaknya harus memperhatikan hak-hak asasi pasien, terlebih di era berlakunya persaingan masyarakat ini, masyarakat semakin kritis karena menyadari hak-hak sebagai seorang pasien. Pentingnya hal ini karena bahwa pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan tindakan-tindakan yang menyangkut tubuh manusia secara langsung, maupun dalam kondisi tertentu yang berkaitan dengan suatu tindakan-tindakan yang menyangkut tubuh manusia secara langsung, dalam kondisi tertentu.

Negara adalah suatu organisasi yang memiliki tujuan. Pada konteks Negara Indonesia, tujuan Negara tertuang dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang mengidentifikasikan Negara Indonesia sebagai Negara hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum. Setiap kegiatan disamping harus diorientasikan pada tujuan yang hendak dicapai juga harus berdasarkan pada hukum yang berlaku sebagai aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut, maka dilakukan

upaya pembangunan yang berkesinambungan yang merupakan rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah, dan terpadu, termasuk di dalamnya adalah pembangunan kesehatan. Kesehatan adalah hak dasar setiap individu, dan semua warga Negara berhak mendapat pelayanan kesehatan termasuk masyarakat tidak mampu¹.

Sebagai unsur HAM, maka pemenuhan kesehatan bagi masyarakat merupakan tanggung jawab Negara, utamanya pemerintah sebagai yang dimaksud Undang-Undang Negara 1945 (UUD 1945) yang amandemen Pasal 281 Ayat (4) yang menetapkan bahwa, “Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Bentuk dari peraturan pelaksana dari pelayanan kesehatan adalah Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit

Kesehatan adalah hak dan investasi, setiap warga negara berhak atas kesehatannya termasuk masyarakat miskin, untuk itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat. Kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong rendah, selama ini masyarakat terutama masyarakat miskin cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan, padahal kesadaran rakyat tentang pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Disisi lain, rendahnya derajat kesehatan masyarakat

¹Titon Slamet Kurnia,2007,*Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*,Bandung: PT Alumnis, hlm.49

dapat pula disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar.

Hak atas layanan kesehatan mewajibkan negara menyediakan layanan kesehatan bagi warga negaranya yang membutuhkan dan hal ini merupakan bagian dari tugas pemerintah. Hak atas perlindungan kesehatan mewajibkan pemerintah melakukan pengaturan-pengaturan agar kesehatan setiap orang selaku pemegang hak aman dari bahaya-bahaya yang mengancam. Kewajiban ini merupakan bagian dari tugas-tugas mengatur pemerintah. Hak pasien harus diberikan kepada masyarakat Indonesia, termasuk masyarakat kurang mampu. Rendahnya status kesehatan bagi masyarakat tidak mampu terutama disebabkan oleh terbatasnya akses terhadap pelayanan kesehatan karena kendala biaya (*cost barrier*). Bagi masyarakat tidak mampu ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang buruk di rumah sakit, serig kali diterima dengan pasrah. Masyarakat tidak mampu sering menjadi korban dari sistem kesehatan yang tidak adil dan diskriminatif.²

Pada tanggal 25 November 2011, Pemerintah mengundangkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (selanjutnya disebut Undang-Undang BPJS) sebagai bentuk perwujudan sistem jaminan sosial untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (selanjutnya disebut BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial.³ BPJS

² Tri Rini Puji Lestari, 2010, *Pelayanan Rumah Sakit Bagi Masyarakat Miskin* (Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Vol. 5 No.1, hlm.10

³ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

terbagi menjadi dua, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan, sementara BPJS Ketenagakerjaan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.⁴

Dalam pelaksanaan jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan menjalin kerjasama dengan berbagai lembaga penyedia layanan kesehatan sebagai mitra dalam melayani peserta BPJS, termasuk Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta, klinik kesehatan, praktek dokter, apotek, optik, dan lainnya. Rangkaian kerjasama ini diatur melalui dokumen resmi berupa Nota Kesepahaman (*Memorandum of Understanding – MMOU*) yang menguraikan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang terlibat. Meskipun BPJS Kesehatan berfungsi sebagai badan hukum yang mengelola Jaminan Kesehatan Nasional, namun implementasi programnya belum mencapai tingkat optimal sebagaimana diharapkan oleh pemerintah Indonesia.

Ada beberapa ketidak puasan terhadap pelayanan Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang, yang pertama berinisial J menyampaikan keluhannya melalui ulasan, J menyampaikan pengalaman kurang menyenangkan J dalam menerima pelayanan di Puskesmas. saya mendapati keadaan darurat ketika harus membawa ponakan berusia 3 tahun ke Unit Gawat Darurat (UGD) karena suhu tubuhnya meningkat secara signifikan. Proses pemeriksaan hanya melibatkan penggunaan *termometer*, tanpa adanya *stetoskop*, dan petugas yang

⁴ Pasal 9 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

melakukan pemeriksaan tidak terlihat menggunakan tanda pengenal sebagai dokter.

Ketidaknyamanan terjadi ketika kami, sebagai keluarga, merasa tidak dihargai dan dijauhi selama proses pelayanan medis. Pasien hanya diperiksa dengan alat sederhana, dan tampaknya petugas yang melakukan pemeriksaan tidak memiliki identitas sebagai tenaga medis. Keputusan untuk pulang tanpa memberikan obat juga membuat kami merasa kecewa. Kejadian ini menimbulkan keprihatinan, terutama mengingat saya membawa anak berusia 3 tahun yang sedang sakit, dan gendong anak berusia 4 bulan. Pelayanan medis yang buruk tersebut menimbulkan pertanyaan besar mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini

pengalaman kurang memuaskan juga di rasakan berinisial IN menyatakan, saya mengalami pengalaman kurang memuaskan ketika berinteraksi dengan bagian layanan *front office* dan tukang ukur tensi di fasilitas kesehatan. Saya ingin menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan terkesan kurang ramah dan kurang profesional. Bahasa yang digunakan oleh petugas *front office* terkesan ketus dan menantang apa hal itu karena saya menggunakan BPJS, kejadian itu membuat saya merasa tidak nyaman. Sikap kurang ramah juga terlihat dari raut muka petugas yang kurang bersahabat. Saya memahami bahwa bulan puasa mungkin menjadi masa yang sibuk, namun saya percaya bahwa setiap pasien tetap berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah.

Saya ingin memberikan apresiasi untuk dokter yang merawat saya, karena pelayanannya sangat ramah dan profesional. Perbedaan antara

pelayanan front office dan dokter membuat saya merasa perlu memberikan umpan balik ini. Saya berharap manajemen dapat memberikan perhatian khusus terhadap bagian depan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga reputasi fasilitas kesehatan ini.

Usaha untuk memastikan hak kesehatan bagi warga negara secara keseluruhan tercermin dalam Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak atas layanan kesehatan. Selain itu, Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang memadai. Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan penting yang mendukung upaya ini.

Pembangunan di sektor kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kapasitas individu untuk hidup sehat. Hal ini sejalan dengan mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai bagian dari kesejahteraan umum yang diuraikan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Pada awalnya, upaya kesehatan bertumpu pada penyembuhan penyakit, tetapi seiring waktu, pendekatan ini berkembang menjadi pendekatan yang lebih terpadu yang melibatkan seluruh masyarakat. Pendekatan ini mencakup usaha untuk mempromosikan, mencegah, menyembuhkan, dan merehabilitasi kesehatan secara menyeluruh dan berkelanjutan.⁵

Pada ketentuan Pasal 9 angka 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2018 Tentang kewajiban Bidang Kesehatan Serta Kewajiban

⁵ Titik Triwulan Tutik, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, hlm 10.

Pasien diatur mengenai Kewajiban Bidang Kesehatan adalah menyediakan sarana dan pelayanan bagi Masyarakat tidak mampu sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 Ayat (1) Alfabet e dilaksanakan dengan menyediakan kawasan tidur perawatan Kelas III buat masyarakat tidak bisa atau peserta agunan sosial Kesehatan. Juga telah di atur dalam Pasal 10 bahwa tempat tinggal sakit berkewajiban melaksanakan fungsi sosial yang sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 Ayat (1) Alfabet F dilaksanakan melalui :

1. Menyampaikan pelayanan Kesehatan bagi pasien tidak mampu
2. Pelayanan gawat darurat tanpa meminta uang mungka
3. Penyediaan ambulan perdero
4. Pelayanan korban bencana dan peristiwa luar biasa
5. Bakti soaial bagi misi humanisme
6. Melakukan kenaikan pangkat kesehatan melalui komunikasi,informasi dan edukasi

Berdasarkan dalam latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN YANG TIDAK MAMPU DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LUBUK BUAYA KOTA PADANG ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan dalam pelayanan Kesehatan bagi pasien yang tidak mampu di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang?

2. Apakah kendala pihak Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang tidak mampu apabila tidak mendapatkan layanan Kesehatan?
3. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum dan upaya terhadap pasien yang tidak mampu terkait hak atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Untuk melihat pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan di dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Kesehatan terhadap pasien yang kurang mampu di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi terhadap pasien yang tidak mampu apabila tidak mendapatkan layanan Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang
3. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dan Upaya terhadap pasien tidak mampu terkait hak atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang

D. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis/empiris atau istilah lainnya yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan. Disebut penelitian lapangan karena jika penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang didasarkan atas data sekunder, maka penelitian hukum sosiologis ini bertitik tolak dari data primer. Data primer/data dasar adalah data yang didapat langsung dari

masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan. Perolehan data primer dari penelitian lapangan dapat dilakukan baik melalui pengamatan observasi, wawancara ataupun penyebaran kuesioner.⁶ Atau dengan cara mengumpulkan data dari Perundang - Undangan serta norma-norma yang erat kaitannya dengan penelitian, kemudian dihubungkan dengan kenyataan-kenyataan yang ditemui di lapangan. Setelah semua data terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁷

2. Sumber data

Penelitian ini menggunakan data berupa:

a. Data premier

Data premier yaitu data yang diperoleh langsung melalui pengamatan obeservasi dan wawancara yang di lakukan dengan pihak Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang ,yaitu Ibu Alimira selaku Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas dan Ibu Nofratillofa selaku Koordinator bagian Administrasi.

b. Data skunder

Data skunder yaitu data penunjang yang mendukung untuk memperkuat penelitian data premier, yang penulis peroleh melalui dokumen-dokumen, ataupun bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang di teliti mengenai “Perlindungan Hukum Terhadap

⁶ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm.23

⁷ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafik, Jakarta, hlm. 15.

Pasien Yang Tidak Mampu Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas
Lubuk Buaya Kota Padang”

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data yang diperoleh dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia⁸

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan langsung dengan narasumber, sama seperti penggunaan daftar pertanyaan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara semi terstruktur yaitu mempersiapkan rangkaian pertanyaan⁹ yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada informan untuk memperoleh informasi yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan dari informan dalam rangka membantu penyelesaian penelitian ini. Dalam proses penelitian ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan kepada 5 orang dengan inisial AP,V,NR,IS,dan MP sebagai pasien, Ibu Almira dan Ibu Nofratillofa sementara responden memiliki kebebasan untuk menjawab

⁸ J.R Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta. hlm 112

⁹ Moehar Daniel, 2003, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, Cetakan ke-1, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 150.

c. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif, yaitu analisis yang menggambarkan tentang data yang berdasarkan kejadian sesungguhnya (fakta) yang didapatkan di lapangan