PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PUSKESMAS AIR SANTOK KOTA PARIAMAN DALAM MENJAMIN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

Muhammad Iqbal Ibnu
2110012111010

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

No. Reg: 677/Pdt/02/III-2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

No. Reg: 677/Pdt/02/III-2025

Nama : **Muhammad Iqbal Ibnu**
NPM : **2110012111010**
Bagian : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Pertanggungjawaban Hukum Puskesmas Air Santok Kota Pariaman Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Telah disetujui pada hari **Rabu** Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. **(Pembimbing)** _____

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum	**Ketua Bagian**
Universitas Bung Hatta	**Hukum Perdata**
Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H.	**Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H.**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

No. Reg: 677/Pdt/02/III-2025

Nama	: **Muhammad Iqbal Ibnu**
NPM	: **2110012111010**
Bagian	: **Hukum Perdata**
Judul Skripsi	: **Pertanggungjawaban Hukum Puskesmas Air Santok Kota Pariaman Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Hari **Rabu** Tanggal **Dua Belas** Bulan **Maret** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima** dan dinyatakan **LULUS**

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. **Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Ketua/Pembimbing)** _____
2. **Dr. Zarfinal, S.H., M.H. (Anggota Penguji)** _____
3. **Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji)** _____

Dekan Fakultas Hukum

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

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PUSKESMAS AIR SANTOK KOTA PARIAMAN DALAM MENJAMIN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Muhammad Iqbal Ibnu[1], Yofiza Media[1]
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta[1]
Email: iqballeibnu08@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan adalah aspek penting dalam sistem kesehatan di Indonesia. Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan pelayanan memenuhi standar yang ditetapkan pemerintah. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa masalah utama, yaitu: 1) Bagaimanakah Pertanggungjawaban Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman? 2) Bagaimanakah Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman? 3) Bagaimanakah Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman?. Metode yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan analisis data kualitatif, melalui studi pustaka dan wawancara dengan kepala puskesmas, tenaga kesehatan, serta Dinas Kesehatan setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Puskesmas Air Santok memiliki tanggung jawab hukum sesuai regulasi seperti PMK No. 43 Tahun 2019 dan PMK No. 19 Tahun 2024. 2) Namun, puskesmas menghadapi kendala seperti keterbatasan fasilitas, belum adanya ruang bersalin dan IGD 24 jam, serta masalah administratif dalam pencatatan data pasien. 3) Untuk mengatasi kendala ini, berbagai langkah diambil, termasuk pengajuan pembangunan fasilitas baru, koordinasi dengan Kementerian Kesehatan, dan peningkatan sosialisasi layanan kesehatan kepada masyarakat. Diharapkan, langkah-langkah ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Air Santok dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban Hukum, Puskesmas, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

LEGAL LIABILITY OF COMMUNITY HEALTH CENTERS AIR SANTOK PARIAMAN CITY IN ENSURING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES

Muhammad Iqbal Ibnu[1], Yofiza Media[1]
Legal Studies Program, Faculty of Law, Bunghatta University[1]
Email: iqballeibnu08@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services is an important aspect of the health system in Indonesia. Puskesmas, as first-level health facilities, have a legal responsibility to ensure that services meet the standards set by the government. This study identified several key issues, namely: 1) Legal liability in ensuring the quality of services at Puskesmas Air Santok, Pariaman City. 2) Obstacles faced in providing quality services. 3) Legal efforts made to improve service quality.The method used is juridical sociological with a qualitative approach, through literature study and interviews with the head of the health center, health workers, and the local Health Office. The results showed that the Air Santok Health Center has legal responsibilities according to regulations such as PMK No. 43 of 2019 and PMK No. 19 of 2024. However, the puskesmas faces obstacles such as limited facilities, the absence of a 24-hour maternity ward and emergency room, and administrative problems in recording patient data. To overcome these obstacles, various measures are being taken, including proposals for the construction of new facilities, coordination with the Ministry of Health, and increased socialization of health services to the community. Hopefully, these steps can improve the quality of services at the Air Santok Health Center and provide optimal benefits to the community.

Keywords: Legal Liability, Health Center, Quality of Health Services.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas nikmat kesehatan dan keberkahan berpikir, ilmu, dan pengetahuan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga tulisan dalam bentuk skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi Puskesmas Air Santok Kota Pariaman maupun bagi masyarakat.

Shalawat dan salam, penulis doakan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Sallahu 'Alaihi Wassalam. Nabi Muhammad telah berhasil membawa perubahan umat manusia dari zaman jahilliyah sampai kepada zaman yang beradab, seperti sekarang ini.

Semoga dengan adanya skripsi yang penulis buat dengan juduL "**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PUSKESMAS AIR SANTOK KOTA PARIAMAN DALAM MENJAMIN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN"** dapat memberikan manfaat yang sebanyak- banyaknya dan menjadi amal jariyah bagi penulis.

Di dalam penulisan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini selesai karena bimbingan, arahan, serta juga bantuan dari Ibu Dr. Yofiza Media , S.H., M.H. selaku pembimbing dalam penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu, semoga bimbingan arahan, dan bantuan yang telah Ibu berikan kepada Penulis, bernilai ibadah disisi Tuhan Yang Maha Esa.

Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada berbagai pihak,

terutama dari:

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H dan Dr. Suamperi , S.H., M.H.. selaku penguji 1 dan penguji 2 pada saat seminar proposal dan ujian kompre, yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis ini.
5. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M. Hum. selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
7. Bapak dan Ibu staff, pegawai, dan karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
8. Ibu Isneli Warni, selaku Kepala Puskesmas Air Santok yang telah mengizinkan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.
9. Kepada Bapak Rio Arisandi selaku Plt. Kepala Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Pariaman, yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan keterangan dan informasi dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran

dari pembaca akan penulis terima sebagai bahan perbaikan untuk penulisan skripsi ini agar menjadi lebih baik dan sempurna lagi.

Padang, Februari 2025

Penulis,

Muhammad Iqbal Ibnu

2110012111010

Yang Teristimewa Orang Berharga Dalam Hidup Saya

1. Terima kasih ku ucapkan untuk orang yang berjasa dalam kehidupan yaitu Ayah saya Ibnu Hajar, S.H., M.H yang menjadi inspirasi dan mengajari saya apa itu arti kehidupan, serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dalam menjalani kehidupan ini dan Ibu Nurfatma Heriyanti, S.E. yang tak pernah berhenti memberi doa serta semangat kepada penulis sampai saat ini.
2. Kepada adik pertama saya Rayhan Maulana Ibnu, lalu kepada adik kembar saya M. Althof Ibnu dan M. Atha Ibnu yang telah memberi saya semangat, serta memberi do'a kepada penulis.
3. Kepada teman Mahasiswa Bagian Hukum Perdata Angkatan 2021, terkhusus kepada Agustina Eka Susanti, Eric Maulana , Aufar Dzaki Mudrika, Fransdito Jhony Andrean, Winnda Oktaviani Gea, Fitri Hardiansyah, Setya Putra yang telah berjuang bersama penulis dan memberi semangat kepada penulis.
4. Kepada sahabat penggiat film, Jerry Oktaviandi, Ferdy Dwi Zikri, Alif Al-Asral, Muhammad Fadil Izzulhaq yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
5. Kepada para rekan yang telah memberikan arahan diperkuliahan, terkhusus kepada Agustina Eka Susanti. yang telah memberikan arahan saat perkuliahan dan memberi semangat kepada penulis.
6. Terima kasih yang spesial kepada diri sendiri yang telah menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu dan bersemangat dalam menjalani perkuliahan.

Semoga segala bantuan, kritik, saran, yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik, aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Masalah 7

D. Metode Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

A. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum 10

1. Defenisi Tanggung Jawab 10

2. Defenisi Tanggung Jawab Hukum 11

3. Prinsip Tanggung Jawab Hukum 12

B. Tinjauan Tentang Hukum Kesehatan 15

1. Defenisi Hukum Kesehatan 15

2. Ruang Lingkup Hukum Kesehatan 17

3. Asas Asas Hukum Kesehatan 20

4. Dasar Hukum Kesahatan 21

C. Tinjauan Tentang Pelayanan Kesehatan 22

1. Konsep Dasar Pelayanan Kesehatan 22

2. Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan 24

3. Unsur Unsur Pelayanan Kesehatan 25

D. Tinjauan Tentang Pasien.....26
1. Defenisi Pasien.....26
2. Hak dan Kewajiban Pasien.....27
E. Tinjauan Tentang Puskesmas.....28
1. Defenisi dan Tujuan Puskesmas.....28
2. Jenis Jenis Pelayanan Puskesmas.....28
F. Gambaran Tentang Puskesmas Air Santok.....29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....31
A. Pertanggungjawaban Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman.....31
B. Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman.....41
C. Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman.....46
BAB IV PENUTUP.....51
A. Simpulan.....51
B. Saran.....52
DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan yang harus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Sejak era kemerdekaan, Indonesia telah mengalami berbagai perubahan dalam sistem dan kebijakan kesehatan, mencerminkan upaya pemerintah untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 selanjutnya disebut UUD 1945 menjelaskan mengenai pelayanan kesehatan, Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 yang menyebutkan bahwa "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan." Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang menyebutkan bahwa "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak." Dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional, puskesmas sebagai Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) tingkat pertama yang dikelola oleh pemerintah daerah berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan.

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan dasar yang berfungsi sebagai *gate keeper* atau kontak pertama bagi masyarakat, serta sebagai tempat

rujukan sesuai dengan standar pelayanan medis[1]. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks ini, tanggung jawab hukum menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan dan sesuai dengan hak-hak pasien. Tanggung jawab hukum Puskesmas mencakup aspek administratif, profesional, dan pidana, dengan kewajiban untuk memenuhi persyaratan perizinan, akreditasi, dan standar profesi.

Tanggung jawab hukum dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas diatur oleh berbagai regulasi, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat secara spesifik mengatur penyelenggaraan Puskesmas, termasuk standar pelayanan minimal. Undang-Undang Kesehatan menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pasal 1 Angka 2 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, menyebutkan bahwa “Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya

[1] Habibi, 2019, Tanggung Jawab Puskesmas Dalam Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Pesantren Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 36 TAHUN 2009 Tentang Kesehatan Dan Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Kesehatan (Studi Kasus Skabies di Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh), *AKTUALITA*, Vol.2 No.2, hlm. 600.

kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya."

Tugas dan wewenang Puskesmas diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 6 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Pasal 4 ayat 1 sampai ayat 3 menyebutkan; (1) Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.; (2) Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.; (3) Pendekatan keluarga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga, pada Pasal 6 ayat a sampai i menyebutkan; (a) Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan; (b) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan; (c) Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan; (d) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait; (e) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber

daya masyarakat; (f) Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas; (g) Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan; (h) Memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan Masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual; (i) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; (j) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit; (k) Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga; dan (l) Melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya,

Berbagai regulasi yang mengatur untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan, dalam kenyataannya seringkali implementasi di Puskesmas tidak sesuai dengan harapan. Berbagai masalah seperti kurangnya sumber daya manusia, fasilitas yang tidak memadai, serta kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan menjadi kendala dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Hal ini menyebabkan munculnya pertanyaan mengenai seberapa jauh tanggung jawab hukum dapat ditegakkan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman.

Kesalahpahaman antara puskesmas dan pasien BPJS Kesehatan sering kali menjadi masalah yang menghambat akses layanan kesehatan yang optimal. Banyak pasien yang merasa bingung dan tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur pendaftaran dan manfaat yang

seharusnya mereka terima. Hal ini semakin diperparah oleh proses input data yang dilakukan oleh pihak kantor desa, di mana sering kali pasien yang lebih mampu secara ekonomi mendapatkan prioritas hanya karena kedekatan atau hubungan personal dengan pengurus desa. Akibatnya, pasien yang benar-benar membutuhkan layanan kesehatan malah terabaikan.

Proses pendaftaran yang tidak transparan ini menciptakan kesan bahwa program BPJS tidak berfungsi dengan baik dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan. Banyak pasien yang seharusnya berhak mendapatkan jaminan kesehatan justru tidak terdaftar, sementara mereka yang tidak membutuhkan bantuan mendapatkan akses lebih mudah. Kesenjangan ini tidak hanya merugikan individu, tetapi juga menciptakan ketidakpuasan yang lebih luas dalam masyarakat terhadap sistem kesehatan yang ada. Hal ini dapat berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas dan program BPJS secara keseluruhan.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada upaya kolaboratif antara puskesmas, pihak kantor desa, dan masyarakat. Sosialisasi yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban pasien dalam program BPJS harus dilakukan agar masyarakat lebih memahami proses dan dapat mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Dalam era *modern*, digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi salah satu langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Di Indonesia, puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan akses kesehatan kepada

masyarakat, sementara BPJS Kesehatan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk menjamin layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh rakyat Indonesia, namun dalam implementasinya, terdapat kendala signifikan terkait dengan integrasi antara sistem informasi yang digunakan oleh puskesmas dan BPJS Kesehatan.

Salah satu isu utama yang muncul adalah ketidakselarasan atau miskomunikasi dalam sinkronisasi data antara aplikasi yang digunakan oleh puskesmas dengan sistem yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan, khususnya mengenai rekam medis pasien. Puskesmas diharapkan untuk mencatat seluruh informasi medis pasien secara digital melalui aplikasi yang mereka gunakan. Namun, data yang tercatat dalam aplikasi puskesmas tidak selalu terhubung dengan sistem BPJS Kesehatan. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien yang memerlukan rujukan atau pengelolaan data medis yang lebih efisien. Ketika puskesmas berusaha untuk menyinkronkan rekam medis pasien dengan sistem BPJS Kesehatan, pihak BPJS Kesehatan beralasan bahwa hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab mereka, meskipun hal tersebut sangat berkaitan dengan pelayanan yang optimal bagi peserta jaminan kesehatan.

Masalah ini menimbulkan beberapa dampak, baik bagi pelayanan kesehatan di puskesmas maupun bagi peserta BPJS Kesehatan. Terutama, pasien sering kali harus mengulang pemeriksaan atau memberikan informasi yang sudah tercatat di puskesmas kepada petugas BPJS Kesehatan, yang berpotensi mengurangi efisiensi pelayanan kesehatan.

Selain itu, ketidaksinkronan data juga dapat berpotensi menimbulkan masalah dalam pengelolaan klaim BPJS Kesehatan yang tidak akurat atau tidak terkoordinasi dengan baik antara fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **" Pertanggungjawaban Hukum Puskesmas Air Santok Kota Pariaman Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan "**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pertanggungjawaban Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman ?
2. Bagaimanakah Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman?
3. Bagaimanakah Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk Mengetahui Tanggung Jawab Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman
2. Untuk Mengetahui Kendala Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman
3. Untuk Mengetahui Upaya Hukum Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Santok Kota Pariaman

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis sosiologis. Penelitian Yuridis Sosiologis adalah penelitian hukum menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer dilapangan atau terhadap masyarakat, meneliti efektivitas suatu Peraturan Menteri dan penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau *variabel*, sebagai alat pengumpulan datanya terdiri dari studi dokumen atau bahan pustaka dan wawancara (kuisoner).[2]

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber utama, yang diperoleh secara langsung dari penelitian lapangan. Salah satunya bersumber dari hasil wawancara berupa tanya jawab secara lisan dengan narasumber yang telah ditentukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

[2] Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 51

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis. Sumber data tertulis berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dan dokumen pribadi yang terkait dengan permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses yang memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)[3]. Adapun yang akan menjadi narasumber dalam penelitian ini yaitunya kepada Kepala Puskesmas Air Santok, Kepala Dinas Kesehatan Kota Pariaman, dan juga beberapa pasien dari Puskesmas Air Santok.

4. Analisis Data

Setelah data dan informasi dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisisnya secara sistematis dengan menggunakan analisis kualitatif. Proses ini meliputi pengumpulan data, pengklasifikasian, serta mengaitkan teori yang relevan dengan masalah yang ada, kemudian menarik kesimpulan dan menyajikannya secara rinci dalam bentuk kalimat untuk menentukan hasilnya.

[3] Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 59.