

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hak dasar manusia yang dijamin secara hukum oleh negara dan menjadi bagian penting dari hak asasi manusia. Sesuai ketentuan dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara eksplisit menyatakan bahwa "*Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.*"<sup>1</sup> Hal ini mencerminkan bahwa negara memiliki kewajiban konstitusional untuk menjamin dan memenuhi hak atas pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas bagi seluruh warganya.

Amanat tersebut direlasikan dengan cara pemerintah Indonesia menyusun Sistem jaminan sosial yang bertujuan memberikan perlindungan sosial bagi seluruh rakyat, termasuk di dalamnya jaminan kesehatan. Sistem ini kemudian diatur melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan ditindaklanjuti dengan pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. BPJS Kesehatan ditunjuk sebagai badan hukum

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945

publik yang bertugas menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mencakup seluruh warga negara Indonesia, baik yang bekerja di sektor formal maupun informal.

Program JKN mulai dijalankan sejak 1 Januari 2014 dengan tujuan untuk menjamin setiap penduduk memperoleh akses layanan kesehatan yang layak dan terjangkau. Dalam pelaksanaannya, JKN dilengkapi dengan Kartu Indonesia Sehat (KIS) sebagai identitas peserta yang digunakan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan. Program ini merupakan bentuk konkret dari prinsip *Universal Health Coverage* (UHC) yang dibuat oleh *World Health Organization* (WHO) dan menjadi salah satu target dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030.

Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta JKN yang kini telah mencapai ratusan juta jiwa, berbagai tantangan muncul, terutama dalam hal efektivitas, efisiensi, dan validitas data kepesertaan. Penyalahgunaan layanan, penggunaan kartu oleh orang lain, dan antrean panjang di rumah sakit menjadi problem yang kerap terjadi. Menanggapi hal ini, BPJS Kesehatan terus berupaya mengembangkan Sistem *digitalisasi*, salah satunya melalui penerapan Sistem verifikasi data peserta berbasis biometrik, yaitu sidik jari (*Sistem scan*).

Sistem *scan* diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan administratif dengan memberikan validasi identitas yang akurat, cepat, dan aman. Selain itu, Sistem ini juga diyakini dapat mempercepat proses

pelayanan di rumah sakit serta menekan potensi penyalahgunaan layanan.<sup>2</sup> Sistem *scan* menjadi salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang didasarkan pada prinsip *e-health*, yang sedang berkembang seiring dengan transformasi *digital* di bidang kesehatan global. Namun dalam praktiknya, penerapan Sistem *scan* justru menimbulkan tantangan baru. Tidak semua rumah sakit memiliki infrastruktur *digital* yang memadai. Keterbatasan perangkat keras, koneksi internet yang tidak stabil, serta kurangnya tenaga medis atau administratif yang terlatih dalam hal ini, menjadi faktor penghambat keberhasilan Sistem tersebut. Kondisi ini tentu saja diperparah apabila Sistem mengalami gangguan teknis saat proses verifikasi berlangsung, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan kepada pasien.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), permasalahan implementasi Sistem *scan* dalam layanan BPJS Kesehatan menjadi isu yang cukup signifikan. RSUD Dr. Sardjito pada tahun 2019 sempat menjadi sorotan publik akibat tingginya keluhan pasien terkait keterlambatan layanan yang disebabkan oleh gangguan Sistem verifikasi berbasis *scan*. Pasien mengaku harus menunggu lama hanya untuk menyelesaikan proses administrasi yang semestinya bisa lebih cepat.<sup>3</sup> Data dari yang dilaporkan kepada Ombudsman RI DIY terdapat laporan yang sama dari daerah Kulon Progo. Permasalahan

---

<sup>2</sup> Yulianta, D. & Pramana, A. (2020). *Efektivitas Sistem Verifikasi Biometrik dalam Layanan BPJS Kesehatan. Jurnal Administrasi Kesehatan, Vol. 5 No. 2.* Hlm. 123-135.

<sup>3</sup> Harian Jogja. (2019). *Keluhan Pasien RS Sardjito Akibat Gangguan Fingerprint BPJS.*

tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar tentang efektivitas kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan dalam penerapan sistem verifikasi identitas peserta JKN-BPJS melalui pemindaian (scan), termasuk penggunaan sidik jari (fingerprint) atau kartu digital, sebagai pengganti cara manual seperti fotokopi kartu dan pencatatan administrasi konvensional sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang memberikan mandat kepada BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan sistem jaminan kesehatan nasional dengan dukungan teknologi informasi dan bagaimana implementasinya dapat benar-benar menjamin hak masyarakat atas layanan kesehatan yang cepat, mudah, dan manusiawi. Ketika teknologi yang seharusnya menjadi solusi justru menjadi beban tambahan bagi pasien, maka diperlukan evaluasi serta pengawasan yang ketat dari lembaga yang berwenang.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini bertugas menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar

pelayanan yang telah ditetapkan, menjamin kepastian waktu, tidak diskriminatif, dan bebas dari pungutan liar.

Lembaga Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) secara aktif merespons laporan-laporan dari masyarakat terkait ketidakefisienan layanan Sistem *scan* BPJS di rumah sakit mitra. Dalam beberapa laporan, Ombudsman menyampaikan bahwa Sistem *scan* seringkali justru memperumit alur pelayanan, terutama bagi lansia, pasien dengan disabilitas, atau pasien darurat yang kesulitan melakukan verifikasi sidik jari. Dalam situasi seperti ini, penting untuk mengevaluasi ulang kebijakan yang diterapkan dan mempertimbangkan fleksibilitas dalam prosedur pelayanan agar tetap menjunjung prinsip *service excellence*.

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penerapan kebijakan Sistem *scan* di rumah sakit menjadi aspek krusial dalam memastikan hak atas kesehatan tetap terlindungi. Evaluasi kebijakan berbasis teknologi dalam Sistem JKN harus mempertimbangkan aspek keadilan, kesiapan infrastruktur, dan keterjangkauan akses bagi semua kelompok masyarakat, evaluasi menjadi hal penting yang perlu dilakukan agar prinsip keadilan, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.<sup>4</sup>Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji efektivitas penerapan Sistem Sistem *scan* dalam pelayanan BPJS Kesehatan pada dua

---

<sup>4</sup> Supriyadi. (2021). *Evaluasi Kebijakan Digitalisasi Layanan Publik terhadap Kelompok Rentan*. *Jurnal Kebijakan Publik dan Pelayanan Masyarakat*, Vol. 4 No.1. Hlm. 45-58.

rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu Rumah Sakit Hidayatullah dan Rumah Sakit Santa Elisabeth.

Kedua rumah sakit tersebut hingga kini masih berkomitmen dalam penerapan transformasi *digital*, melalui BPJS Kesehatan kedua Rumah Sakit dinilai sukses melaksanakan proses administrasi pasien BPJS melalui Sistem antrean online terintegrasi Aplikasi Mobile JKN, Validasi Sidik Jari (*Sistem scan*) dan Surat *Eligibilitas* Peserta secara Elektronik (SEP Elektronik).<sup>5</sup> Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis peran Lembaga Ombudsman RI DIY dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait Sistem kesehatan yang telah berjalan, serta menilai bagaimana pengawasan yang dilakukan mampu mendorong perbaikan layanan kesehatan berbasis *digital* secara berkelanjutan dan efektif.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi kebijakan *digitalisasi* BPJS Kesehatan DIY terhadap Sistem *scan* di RS Hidayatullah Yogyakarta, dan RS Santa Elisabeth Bantul?
2. Apa saja kendala bagi Lembaga Ombudsman RI DIY dalam pengawasan implementasi kebijakan *digitalisasi* BPJS Kesehatan DIY terhadap Sistem *scan* di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul?

---

<sup>5</sup> Harian Jogja. (2024, 3 Juli). *Pastikan Transformasi Digital Berjalan Optimal, Direktur TI BPJS Kesehatan Kunjungan 2 RS DIY*.

3. Bagaimana upaya Lembaga Ombudsman RI DIY dalam pengawasan implementasi kebijakan *digitalisasi* BPJS Kesehatan DIY terhadap Sistem *scan* di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis hasil dari implementasi kebijakan digitalisasi BPJS Kesehatan DIY, khususnya melalui Sistem verifikasi biometrik Sistem *scan* di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul, dengan melihat bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di tingkat fasilitas kesehatan, serta bagaimana kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan respons pasien dalam menghadapi perubahan Sistem pelayanan berbasis *digital*.
2. Mengidentifikasi dan menguraikan berbagai kendala yang dihadapi oleh Lembaga Ombudsman RI DIY dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan *digitalisasi* BPJS Kesehatan di rumah sakit, terutama kendala yang muncul dalam hal pengumpulan data, keterbukaan informasi dari rumah sakit, serta keterbatasan wewenang dan sumber daya dalam menindaklanjuti laporan masyarakat terkait Sistem *scan* di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul.
3. Menganalisis bentuk-bentuk upaya yang telah dilakukan oleh Lembaga Ombudsman RI DIY dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan terhadap implementasi kebijakan Sistem *scan* BPJS Kesehatan, baik

dalam bentuk investigasi, rekomendasi, maupun koordinasi dengan instansi terkait, serta menilai sejauh mana upaya-upaya tersebut berdampak terhadap peningkatan kualitas layanan publik di rumah sakit yang menjadi objek penelitian.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis:**

Memberikan kontribusi terhadap kajian hukum dan kebijakan publik dan administrasi pelayanan kesehatan yang dilakukan terkait *digitalisasi* BPJS Kesehatan.

##### **2. Manfaat Praktis:**

- a. Memberikan masukan kepada BPJS Kesehatan khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melakukan penyempurnaan kebijakan Sistem *scan* untuk meningkatkan layanan kesehatan bagi masyarakat.
- b. Menjadi bahan evaluasi bagi Lembaga Ombudsman RI DIY dalam menangani laporan terkait pelayanan kesehatan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat dalam pelaksanaannya.
- c. Menyediakan informasi bagi rumah sakit di wilayah Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan kesehatan berbasis *digital*.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian mengenai pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan memang telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus

pada efektivitas teknis sistem digitalisasi atau pelayanan kesehatan. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini mengkaji aspek hukum administrasi negara, khususnya terkait dengan peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara independen berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebaruan penelitian ini terletak pada:

1. Kajian hukum terhadap fungsi Ombudsman DIY dalam mengawasi pelayanan kesehatan digital melalui sistem scan BPJS.
2. Analisis mengenai bentuk maladministrasi yang berpotensi muncul dalam implementasi sistem digital kesehatan.
3. Penempatan Ombudsman sebagai instrumen perlindungan hak masyarakat atas pelayanan kesehatan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Peran Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan verifikasi Sistem *scan* di rumah sakit mitra BPJS Kesehatan. Belum banyak kajian yang mengaitkan aspek teknologi pelayanan kesehatan dengan fungsi pengawasan lembaga negara terhadap potensi maladministrasi dalam pelayanan publik.

Kombinasi aspek tersebut menjadikan penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dan memberikan kontribusi ilmiah yang lebih luas dalam pengembangan kajian hukum pelayanan publik serta pengawasan

terhadap peran Lembaga Ombudsman RI DIY dalam meninjau kebijakan Sistem *scan* BPJS Kesehatan yang belum banyak dikaji secara spesifik bagaimana peran Ombudsman menangani keluhan pasien terhadap kebijakan Sistem *scan* yang terjadi di RSUD Dr. Sardjito pada tahun 2019.

Terdapat beberapa rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta yang masih menggunakan Sistem *scan* pada pelayanan kesehatan, rumah sakit tersebut ialah RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul. Oleh karena itu, penelitian ini akan memiliki keunikan yang berbeda dan memiliki nilai tambah di banding penelitian sebelumnya, karena akan melihat implementasi dari kasus Sistem *scan* pada tahun sebelumnya dengan penerapan Sistem *scan* yang telah diterapkan oleh 2 (dua) rumah sakit tersebut.

#### **F. Batasan Konsep**

Batasan konsep yang digunakan dalam penelitian lebih terarah adalah:

##### **1. Pengawasan**

Pengawasan adalah suatu proses aktivitas pemantauan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam implementasi kebijakan digitalisasi BPJS Kesehatan melalui sistem *scan* (*finger print*), berjalan sesuai dengan ketentuan, prinsip pelayanan yang baik, serta tidak menimbulkan praktik maladministrasi<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 112.

Pengawasan bertujuan untuk mendeteksi dini adanya potensi penyimpangan, mendorong perbaikan layanan, mencegah terjadinya pelanggaran hak masyarakat, dan memastikan pelayanan publik berlangsung secara efektif, efisien, akuntabel, serta tidak diskriminatif.

## 2. Digitalisasi

Menurut Pasal 103A ayat (1) dan (2) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2018 bahwa “*Digitalisasi BPJS Kesehatan, digitalisasi BPJS Kesehatan ini mencakup penggunaan aplikasi Mobile JKN, Sistem antrean online, verifikasi peserta berbasis Sistem scan, integrasi data rekam medis, serta Sistem klaim digital di fasilitas kesehatan*”. Konsep ini mengacu pada kebijakan internal BPJS Kesehatan, Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Proses dari penerapan teknologi sekarang dalam administrasi layanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit<sup>7</sup> Hidayatullah Yogyakarta dan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

## 3. Sistem *scan* BPJS

Sistem *scan* BPJS Kesehatan diartikan sebagai metode verifikasi identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan teknologi pemindai sidik jari (biometrik) yang diterapkan di fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan.<sup>8</sup> Sistem ini digunakan untuk

---

<sup>7</sup> Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2021

<sup>8</sup> BPJS Kesehatan. 2022. *Pedoman Teknis Verifikasi Fingerprint dalam Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Lanjutan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

memastikan keabsahan peserta saat mengakses layanan kesehatan serta untuk mencegah penyalahgunaan kepesertaan. Penerapan Sistem scan merupakan bagian dari *digitalisasi* layanan BPJS Kesehatan sebagaimana diarahkan dalam kebijakan internal BPJS dan peraturan terkait, <sup>9</sup>termasuk Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, serta mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

#### 4. Peran Ombudsman DIY

Ombudsman DIY berperan dalam Pengawasan dan penanganan terhadap keluhan pasien yang terjadi terhadap kebijakan Sistem layanan kesehatan.

#### 5. Rumah Sakit Hidayatullah Yogyakarta

RS Hidayatullah Yogyakarta adalah salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Jalan Veteran No. 184, Pandeyan, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah sakit ini berada di bawah naungan Yayasan Hidayatullah dan telah beroperasi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat umum, baik peserta JKN-BPJS maupun pasien umum. RS Hidayatullah memiliki status sebagai rumah sakit tipe C, dengan layanan kesehatan dasar dan spesialisasi terbatas. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, RS Hidayatullah juga telah menerapkan sistem *digitalisasi* dalam proses

---

<sup>9</sup> Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

administrasi, termasuk implementasi sistem *finger print (scan)* untuk verifikasi pasien JKN-BPJS. Selain itu, rumah sakit ini terus berupaya mengembangkan fasilitas dan SDM untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada seluruh pasien.

#### 6. Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul

RS Santa Elisabeth Bantul adalah salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 16, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah sakit ini berada di bawah naungan Yayasan Santa Elisabeth dan dikelola oleh Kongregasi Suster-suster Santo Fransiskus dari Sukabumi (SFS). RS Santa Elisabeth Bantul merupakan rumah sakit tipe C yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum, baik peserta BPJS Kesehatan maupun pasien umum. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, RS Santa Elisabeth juga menerapkan sistem digitalisasi administrasi, termasuk penggunaan sistem *finger print (scan)* dan sistem antrean online bagi peserta JKN-BPJS. Rumah sakit ini terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan kasih dalam setiap tindakan pelayanan.

### G. Metode Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Hukum Empiris, pada metode penelitian Hukum Empiris mengkaji bagaimana hukum diterapkan dalam praktik melalui pendekatan secara langsung ke

masyarakat atau pihak tertentu<sup>10</sup>. Dalam hal ini, penelitian menelaah implementasi dari Kebijakan Sistem *scan* BPJS Kesehatan di rumah sakit, serta bagaimana peran Lembaga Ombudsman RI DIY dalam menangani keluhan dari pasien.

2. Lokasi penelitian:

- 1) RS Hidayatullah Yogyakarta
- 2) RS Santa Elisabeth Bantul Bantul, Yogyakarta
- 3) Lembaga Ombudsman RI DIY

**H. Subjek penelitian:**

- 1) Tenaga medis dan staff administrasi di Rumah Sakit Hidayatullah Yogyakarta dan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul yang menangani pasien BPJS dalam penggunaan Sistem *scan*.
- 2) Perwakilan Lembaga Ombudsman RI DIY yang menangani keluhan terkait layanan kesehatan BPJS yang terjadi akibat penggunaan Sistem *scan*.
- 3) Penelitian ini melakukan wawancara dengan dokumentasi terhadap 10 pasien BPJS yang mengalami kendala dan merasakan langsung penggunaan Sistem *scan* yang ada dalam pelayanan Rumah Sakit.

---

<sup>10</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hlm. 47.

## **I. Sumber Data**

### **a. Data primer:**

Data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan data yang tidak dapat dipublikasikan, dari pihak Rumah Sakit Hidayatullah Yogyakarta dan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul serta dari Lembaga Ombudsman RI DIY.

### **b. Data sekunder:**

Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal hukum, jurnal online, artikel, Peraturan Perundang-Undangan, serta laporan-laporan yang telah disampaikan ke Lembaga Ombudsman RI DIY terkait kebijakan dan permasalahan Sistem *scan* BPJS Kesehatan.

## **J. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

- 1) Wawancara dengan pasien BPJS untuk mengetahui kendala dan pengalaman mereka dalam menggunakan Sistem *scan*.
- 2) Wawancara dengan tenaga medis dan *staff* administrasi rumah sakit untuk memahami teknis pelaksanaan yang telah berjalan dari kebijakan Sistem *scan*.
- 3) Wawancara dengan perwakilan Lembaga Ombudsman RI DIY untuk mengetahui langkah-langka yang telah dilakukan dalam meninjau dan menangani keluhan pasien terhadap kebijakan Sistem *scan*.

b. Observasi

Observasi yang akan dilakukan dengan mengamati langsung proses dari penggunaan Sistem *scan* BPJS Kesehatan di rumah sakit untuk melihat bagaimana Sistem ini diterapkan selama ini.

c. Studi Dokumen

Mencari dan menganalisis laporan resmi dari BPJS Kesehatan, Peraturan terkait terhadap kebijakan Sistem *scan*, serta laporan yang dilaporkan kepada Lembaga Ombudsman RI DIY mengenai Sistem *scan* terhadap pelayanan kesehatan di wilayah Yogyakarta.

**K. Analisis Data**

a. Analisis Kualitatif Deskriptif:

Kualitatif deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menyajikan penjelasan secara rinci dan akurat mengenai fenomena tertentu sebagaimana adanya, tanpa manipulasi atau pengaruh dari peneliti. Pendekatan ini menekankan pada penggambaran realitas sebagaimana yang dipahami oleh subjek penelitian.<sup>11</sup> Teknik analisis ini akan menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi secara Sistematis dari subjek penelitian.

---

<sup>11</sup> Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing & Health*, 23(4), 334–340.