

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Eksistensi dan keberlanjutan suatu negara tidak dapat dilepaskan dari semangat penyelenggara negara, dalam hal ini adalah pemerintah yang berdaulat¹. pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama².

Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah memiliki 4 (empat) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu: (1) fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), (2) fungsi pembangunan (*development function*), (3) fungsi pemberdayaan (*protection function*), dan (4) fungsi pengaturan³. Dari keempat fungsi tersebut, memang tidak memiliki tingkatan yang berarti harus dilaksanakan semuanya oleh pemerintah, namun fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) dinilai sangat strategis karena dapat menentukan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang merupakan bentuk daripada pelayanan publik⁴.

¹.Yudi Widagdo Harimurti “**Kelembagaan Negara Dalam Praktik Ketatanegaraan Indonesia**”,(Malang: PT Cita Intrans Selaras, 2019), hlm. 1

² M.Ryaas Rasjid “**Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia** “ (Jakarta: Pustaka LP3ES, 1998), hlm.139

³ Putri&Murdi, 2016 dalam Sholechan “ *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*” **Jurnal Administrative Law & Governance Journal. Volume 2, Issue 4, 2019, hlm.687**

⁴ Sholechan “ *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*” **Jurnal Administrative Law & Governance Journal. Volume 2, Issue 4, 2019, hlm.687**

Dalam pandangan W.Riawan Tjandra dan kawan-kawan, ada tiga level pembahasan dalam kerangka meningkatkan pelayanan publik; pertama kebijakan (peraturan perundang-undangan), kedua kelembagaan, dan yang ketiga sumber daya manusia⁵.

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

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁶. Dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.⁷

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.⁸ Warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian warga negara memiliki hak

⁵ Dadang Juliantara “ **Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik**”, (Yogyakarta : Pembaruan , 2005), hlm.23

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) dan (2).

⁷ Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi “ **Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi**” (Malang: Setara Press, 2016), hlm.12

⁸ Zaenal Mukarrom, Muhibuddin Wijaya Laksana “**Manajemen Pelayanan Publik**” (Bandung : CV Pustaka Setia, 2022), hlm.79

untuk menilai, menolak, dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.⁹

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan mendukung fokus pembangunan kabupaten Pasuruan yaitu “ peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik untuk mengintegrasikan berbagai layanan baik Instansi Pusat , Daerah, BUMN/BUMD/Swasta dalam satu lokasi yang sama agar memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik¹⁰.

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.¹¹ Mengacu pada pengertian tersebut, jaminan kesehatan ini menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan publik atau pelayanan sosial kepada masyarakatnya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau biasa disebut BPJS sebagai salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan asuransi secara Nasional yang pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara

⁹ Robi Cahyadi Kurniawan “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah” *Fiat Justisia of Law, Volume.10 Issue.3, 2016, hlm.570*

¹⁰ Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Graha Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan pasal 3 ayat (1) dan (2).

¹¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Pasal 1 Ayat (1)

Jaminan Sosial, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Akses Indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan.¹²

Rumah sakit umum Daerah Grati atau biasa disebut RSUD Grati kabupaten Pasuruan merupakan rumah sakit umum Daerah kelas D yang didirikan pada 13 Februari 2018. Operasional rumah sakit baru mulai pada tanggal 6 Oktober 2018. Setelah beroperasi RSUD Grati langsung bekerja sama pelayanan kesehatan dengan BPJS. Namun kerja sama antara BPJS kesehatan dengan RSUD Grati sempat terhenti dikarenakan rumah sakit yang berdiri kurang lebih 5 tahun ini dicatat KEMENKES belum mengajukan akreditasi sebagaimana standarisasi yang ditentukan. Kondisi tersebut sempat menghentikan layanan kesehatan kepada para peserta BPJS kesehatan. Sebagai rumah sakit yang masih tergolong baru, RSUD Grati membutuhkan persyaratan untuk mengajukan sertifikat akreditasi. Karena sertifikat akreditasi merupakan persyaratan yang harus dipenuhi setiap rumah sakit yang melayani program Jaminan Kesehatan Nasional atau biasa disebut JKN dan Kartu Indonesia Sehat atau biasa disebut KIS..

Pada pertengahan bulan Juni tahun 2019 Kepala Dinas Kesehatan kabupaten Pasuruan Agung Basuki menyampaikan, RSUD Grati telah resmi mengantongi sertifikasi terakreditasi “Madya” menjadi RSUD kelas/tipe C. Dengan mengantongi akreditasi tersebut kerjasama dengan BPJS Kesehatan bisa terjalin lebih lama. Risiko ancaman pemutusan hubungan kerjasama tak lagi terjadi. Komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan senantiasa dijaga, manajemen dan jajaran pegawai RSUD Grati tidak hanya dengan

¹² Sri Fitriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalita Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), hal 6

meningkatkan inovasi di bidang layanan kesehatan tetapi juga dengan mengedepankan profesionalitas kinerja sumber daya manusia pada setiap layanan kepada masyarakat (Humas RSUD Grati, Debih)

Menurut Debih selaku humas RSUD Grati, dalam memberikan pelayanan kesehatan, RSUD Grati senantiasa mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi dunia kesehatan. Hal ini sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal inilah yang akhirnya berdampak besar terhadap tingkat kesehatan masyarakat, khususnya di wilayah timur kabupaten Pasuruan. Mereka tidak harus lagi jauh jauh ke luar daerah untuk berobat. meski terus berusaha menjadi yang terbaik namanya pelayanan kerap diselimuti rasa tidak puas . karena tingkat kepuasan setiap orang berbeda beda. Rasa tidak puas itulah yang biasanya memunculkan isu miring ataupun miskomunikasi.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum Daerah tentunya memiliki dampak yang sangat berarti bagi kesehatan masyarakat sekitar, Terutama pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. Hal tersebut menyebabkan pentingnya sebuah rumah sakit umum Daerah untuk merajut kerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan agar bisa memberikan pelayanan kepada pengguna jaminan kesehatan sebagaimana mestinya. Berdasarkan pengamatan, BPJS kesehatan sebagai pelayanan publik memiliki pengaruh yang begitu kuat dalam kehidupan. Dan peneliti berharap agar penelitian ini bisa memberikan suatu pemahaman bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Grati kepada pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. Apakah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku ataukah ada yang tidak selaras antara pengaturan dan penyelenggaraannya.

Implikasi BPJS Kesehatan sebagai pelayanan publik bisa dikatakan belum maksimal dikarenakan masih banyak pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Terdapat permasalahan yang harus dibenahi baik berupa sistem, prosedur, SDM (tenaga medis) maupun sarana prasarana serta belum sepenuhnya menerapkan prinsip responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang kesehatan di kabupaten Pasuruan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan yang disusun berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Grati ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap pengguna jasa layanan BPJS kesehatan di RSUD Grati ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun berdasarkan uraian latar belakang maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah Grati kabupaten Pasuruan kepada pengguna BPJS kesehatan
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang didapatkan oleh pasien rawat inap pengguna jasa jaminan sosial kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Grati

1.4 Kegunaan

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara Teoretis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu serta dijadikan rujukan bagi peneliti di bidang pelayanan kesehatan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Grati maupun pengguna layanan jaminan sosial kesehatan terkait pelaksanaan pelayanan kesehatan guna menciptakan pelayanan yang baik.

1.5 Keaslian

adapun keaslian dalam penelitian ini didasarkan pada perbandingan penelitian satu dengan penelitian yang lainnya. Penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “pelaksanaan pelayanan jaminan sosial kesehatan masyarakat di rumah sakit umum daerah grati kabupaten pasuruan” belum pernah dilakukan penelitian oleh peneliti lain. Selain itu, peneliti akan menguraikan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sebagai berikut :

Table 1 : Keaslian Penelitian

No	Nama	Judul Penelitian	Perbedaan
1	Nurfadila NB, skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas	Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	Penelitian ini berfokus pada penilaian kepuasan dalam pelayananBPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan pada masyarakat di

	Muhammadiyah Makassar	Pada Masyarakat Di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara	Puskesmas Laususa Kabupaten Kolaka Utara secara keseluruhan berada pada kategori baik (berkualitas)
2	Hifni permata, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. ¹³	Analisis pelayanan kesehatan peserta bpjs di puskesmas bangkinang kota	Penelitian ini terfokus pada kepuasan pengguna jasa layanan bpjs kesehatan. Pada penelitian ini disebutkan secara keseluruhan jawaban responden untuk kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota dilihat dari indikator kualitas pelayanan, kecendrungan jawaban responden sebagian besar pada kategori cukup baik yaitu dengan persentase sebesar 60%

¹³<http://repository.uin-suska.ac.id/26833/1/cover-lampiran%20hifni.pdf.pdf> . diakses pada tanggal 23
juni 2023 pada pukul 10.25

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menekankan pada aspek normatifitas hukum. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian normatif dengan berusaha melakukan pendekatan melalui pembacaan utuh dan analisis maksimal terhadap peraturan perundang-undangan serta relevansinya dengan kehidupan sehari-hari.

Tolak ukur Soerjono Soekanto dalam pembahasannya mengenai penelitian hukum normatif adalah dari sifat dan ruang lingkup disiplin hukum, dimana disiplin diartikan sebagai suatu sistem ajaran tentang kenyataan, yang biasanya mencakup disiplin analitis dan disiplin preskriptif. Soerjono Soekanto juga ingin membuktikan dan menegaskan bahwa disiplin hukum lazimnya juga dapat diartikan sebagai suatu sistem ajaran tentang hukum sebagai norma dan kenyataan (perilaku) atau sebagai sesuatu yang dicita-citakan atau sebagai realitas/hukum yang hidup.¹⁴

1.6.2 Metode Pendekatan

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komperatif (*comperative approach*), dan

¹⁴ Soerjono Soekanto Dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2001), Hlm 2-6

pendekatan konseptual (*conceptual approach*).¹⁵ Terkait dengan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptuan (*conceptual approach*).

1. *Statute Approach* atau Pendekatan Perundang-Undangan

Pendekatan ini memfokuskan kajian dan penelaahan terhadap aturan-aturan yang diberlakukan dalam sebuah negara dan erat kaitannya dengan fenomena (isu hukum) yang sedang terjadi.¹⁶

2. *Conceptual Approach* atau Pendekatan Konseptual

Pendekatan ini muncul dari perkembangan doktrin ilmu hukum yang senantiasa berubah dari waktu ke waktu. Hukum sebagai bagian terpenting dalam kehidupan masyarakat membutuhkan bangunan argumentasi rasional dan ideal agar mampu menjawab tantangan dan permasalahan hukum yang dihadapi setiap harinya.¹⁷

Dalam sebuah penelitian biasa dikenal terminology case study atau biasa disebut sebagai study kasus, case study merupakan metode pendekatan untuk menelaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang kasusnya masih berjalan. Case study diartikan sebagai metode atau strategi dalam penelitian untuk mengungkap kasus tertentu. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjabarkan studi kasus pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS kesehatan di RSUD Grati.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Purnada Media Group, 2014), hlm. 133

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Adhitya Andrebhina Agung, 2015), hlm. 132

¹⁷ Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Mau, 2008), hlm. 81

1.6.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yang menjadi fokus dalam penelitian ini diantaranya:

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456)
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5256)
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)

7. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
8. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas
Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402)
9. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 29)
Sebagaimana Telah Diubah, Terakhir Dengan Peraturan Presiden Nomor 28
Tahun 2016 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 12
Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2016 Nomor 62)
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan
Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 Tentang
Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program
Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor
143)
11. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 1 Tahun 2014
Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik
Indonesia Tahun 2014 Nomor 1)

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder sifatnya mendukung dan menunjang bahan hukum utama untuk memperkuat, mempertegas, serta memperluas jangkauan penelitian agar semakin valid dan terpadu pembahasannya. Bahan hukum sekunder yang menjadi rujukan yakni berupa referensi buku, jurnal, internet, dan lain-lain.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier sejatinya berfungsi mengarahkan penjelasan agar lebih luas dan mempertegas substansi bahan hukum primer dan sekunder sehingga dapat lebih mudah dipahami dan dimengerti, berupa kamus dan internet.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui Studi Kepustakaan dan wawancara dengan narasumber terkait. Studi pustaka yaitu pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu melakukan serangkaian kegiatan studi dokumentasi dengan cara membaca dan mengutip literatur-literatur, mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

1.6.4 Metode Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini lebih lanjut meninjau dari bahan hukum berupa peraturan Perundang-Undangan tersebut dianalisis untuk mendapatkan sebuah konklusi untuk mengidentifikasi, menelaah, dan menemukan kesesuaian antara pengaturan hukum dengan penerapan hukum di masyarakat.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan karya tulis ilmiah yang baik dan untuk mempermudah dalam melakukan pembahasan maka diberikan gambaran besar terkait dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I , adalah pendahuluan . pada bab ini terdapat mekanisme penelitian yang diawali dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian , manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II, adalah bab tinjauan pustaka yang merupakan teori dari penelitian yang berdefiniskan dari pengertian permasalahan yang akan dibahas

Bab III, merupakan bab yang menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan mengenai pelaksanaan pelayanan pengguna jaminan sosial kesehatan masyarakat di RSUD Grati kabupaten Pasuruan

Bab IV, adalah penutup yang akan memuat kesimpulan dari jawaban rumusan permasalahan serta memberikan saran untuk pemecahan masalah yang telah dianalisis dalam penelitian ini.