

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam alinea keempat dari pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara Indonesia bertujuan mencapai masyarakat adil dan makmur secara merata baik secara materiil maupun spiritual, jadi negara tidak hanya bertugas memelihara ketertiban saja, akan tetapi lebih luas dari pada hal tersebut. Sebab negara berkewajiban pula untuk turut serta dalam semua sektor kehidupan dan penghidupan, telah ditetapkan sebagai tujuan negara Indonesia sebagaimana yang dinyatakan, yaitu "Melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan abadi dan keadilan sosial".¹

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi kenyataan yang terjadi pada saat ini masyarakat belum mendapatkan pelayanan publik sesuai yang diharapkan. Sebagaimana yang dituliskan dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) ayat (7) menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.² Pelayanan publik yang berkualitas kini menjadi tuntutan masyarakat kepada penyedia jasa (*service provider*). Seperti yang saat ini terjadi pada Negara berkembang, mutu pelayanan menjadi masalah yang sering muncul, karena pada umumnya permintaan pelayanan melebihi dari kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu sudah seharusnya pemerintah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dirumah sakit umum daerah Tais Kabupaten Seluma sering terjadi mal administrasi dalam pelayanan publik, Permasalahan yang terjadi dipicu karena adanya penolakan pengantaran jenazah menggunakan mobil ambulan dengan alasan BBM (bahan bakar minyak) habis, karyawan pengemudi ambulan lagi tidak masuk kerja dll. Dialami jenazah Melson Sependi, karyawan PT MSS yang meninggal dunia tertimpa bak truk bermuatan sawit, Sabtu malam 13 juli 2024.³ Sedangkan Kabupaten seluma sebenarnya mempunyai peraturan Bupati yang mengatur tentang jasa sarana dan jasa pelayanan rumah sakit tais kabupaten seluma sebagai bentuk fasilitas pelayanan

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

³ <https://bengkulu.tribunnews.com/2024/07/13/ambulans-rsud-tais-kehabisan-jenazah-karyawan-pt-mss-seluma-bengkulu-sempat-terkatung-katung>

publik mengenai kesehatan masyarakat, Seperti Peraturan Bupati No 38 Tahun 2017 tentang pembagian jasa sarana dan jasa pelayanan rumah sakit umum daerah Tais kabupaten Seluma terdapat didalam pasal 2 dengan isi tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan penyelenggaraan tugas dan fungsi rumah sakit umum daerah tais dan tujuan lain untuk memaksimalkan pelayanan publik rumah sakit rumah umum sakit daerah tais. ⁴

Evaluasi program Seluma melayani belum terlaksana secara efektif lantaran kerap terulang penolakan terhadap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan rumah sakit umum daerah tais. Kejadian penolakan pasien terjadi pada Rabu, 25 September 2024 yang dialami oleh istrinya seorang wartawan media online pensiljurnalis.com, Hendri Johan.⁵ Selanjutnya Pelayanan rumah sakit umum Daerah tais yang dipandang buruk tak kunjung usai dikarekan terjadinya kembali kasus kelalaian layanan medis sebabkan Balita meninggal dunia. Tragedi memilukan menimpa keluarga Loni Sianturi dan sari dari kelurahan Napal Tais, Kabupaten seluma, setelah putra mereka (Pripta Gaza Pratama) yang berusia 9 bulan meninggal dunia di rumah sakit umum daerah tais. Singkat penjelasan dari

⁴ Pasal 2 Peraturan Bupati Seluma Nomor 38 tahun 2017 *tentang pembagian jasa sarana dan jasa pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tais Kabupaten Seluma*

⁵ <https://www.bengkuluinteraktif.com/index.php/rsud-tais-tolak-istri-wartawan-berobat-program-seluma-melayani-kembali-tercoreng>

keluarga korban menjelaskan bahwa puncaknya tanggal 17 november 2024 sewaktu kondisi sang balita kian memburuk, keluarga yang panik meminta agar balita segera dirujuk kerumah sakit rumah sakit umum daerah (RSUD) M. Yunus di Bengkulu, namun permohonan tersebut ditolak oleh pihak rumah sakit.⁶

Kejadian diatas mengakibatkan rumah sakit umum daerah Tais kabupaten Seluma timbul banyak penilaian buruk oleh masyarakat sehingga masyarakat enggan untuk berobat, cek kesehatan dan lainnya dirumah sakit tersebut karena ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah Tais Kabupaten Seluma tidak optimal.

Dalam melakukan pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah (RSUD) Tais Kabupaten Seluma perlu dilakukannya pengawasan terhadap setiap kinerja penyelenggara pelayanan oleh pemerintahan Kabupaten, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit berjalan dan dilakukan secara efektif, dan demi berjalannya ketentuan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, maka dari itu harus ada pengawasan ketat oleh pengawas internal (dilakukan oleh atasan langsung atau pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan) dan pengawas eksternal (masyarakat, lembaga instansi vertikal sesuai dengan peraturan perundang undangan,

⁶ <https://www.bengkuluinteraktif.com/index.php/keluarga-duga-kelalaian-layanan-medis-sebabkan-balita-meninggal-di-rsud-tais>

dan pengawasan oleh DPRD “Dewan Perwakilan Rakyat Daerah”) sesuai dengan amanat peraturan bupati nomor 11 tahun 2019 tentang pelayanan publik.⁷

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Dirumah Sakit Umum Daerah Tais Kabupaten Seluma Perspektif Fiqih Siyasah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa point yang menjadi pembahasan :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tais kabupaten Seluma ?
2. Bagaimana tinjauan Peraturan Bupati nomor 11 tahun 2019 tentang pelayanan publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Rumah sakit umum daerah Tais Kabupaten Seluma?
3. Bagaimana tinjauan fiqih siyasah terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tais kabupaten Seluma ?

C. Tujuan penelitian

Setiap Penelitian Yang Diajukan Oleh Peneliti Mempunyai Tujuan Yang Hendak Dicapai Oleh Penelitian. Adapun Tujuan Penelitian Sebagai Berikut:

⁷ Pasal 32 Peraturan Bupati Nomor.11 Tahun 2019 *tentang pelayanan publik*

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tais kabupaten Seluma.
2. Bagaimana tinjauan Peraturan Bupati nomor 11 tahun 2019 tentang pelayanan publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Rumah sakit umum daerah Tais Kabupaten Seluma ?
3. Untuk mengetahui tinjauan fiqih siyasah terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tais kabupaten Seluma.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan dan menambah keilmuan dalam bidang hukum khususnya yang berkaitan dengan, Hukum Administrasi, Maupun Hukum Tata Negara
2. Secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan secara akademik dan menjadi referensi tambahan dalam kajian keilmuan khususnya dibidang hukum Pidana ,hukum perdata, Hukum Administrasi, Maupun Hukum Tata Negara.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan beberapa masukan dan saran dalam hal memahami dan solusi terhadap persoalan yang berkaitan tentang pelayanan rumah sakit daerah (RSUD) Tais Kabupaten Seluma

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksudkan untuk memberi informasi tentang penelitian atau karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti untuk menghindari adanya asumsi plagiasi dalam penelitian ini, maka berikut akan peneliti paparkan beberapa karya ilmiah yang memiliki kemiripan objek masalah yang akan peneliti teliti.:

Tabel 1.1

No	Judul	Hasil penelitian	Perbedaan
1	Skripsi Mahfiro, Pelaksanaan dan-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public perspektif fiqh siyasah (studi pada pelayanan di rsud dr.h. Abdul Moeloek Provinsi Lampung) Tesis UIN Raden Intan Lampung,	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum Maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik dan belum sesuai dengan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25	Studi kasus di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, dan landasan hukumnya lebih berfokus pada pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis kali ini mengkaji aspek

	2020. ⁸	Tahun 2009 belum memenuhi Kriteria pelayanan publik yang baik dan belum mampu	pelayanan publik dari Perspektif <i>fiqh siyasah</i> . Dan lokasi nya juga beda.
		mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan karena terdapat perbedaan pelayanan Pelayanan publik dalam perspektif <i>fiqh siyasah</i> sama dengan prinsip <i>amar ma'ruf nahi munkar</i> yaitu melaksanakan kewajiban dan menghindari yang <i>munkar</i> hasil penelitian menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Abdul	
2	Skripsi Rozi		Hanya berfokus

⁸ mahfiro, "pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik perspektif *fiqh siyasah*" (studi pada pelayanan di rsud dr.h. abdul moeloek provinsi lampung), Tesis, universitas islam negeri raden intan lampung, 202

Afrizal, dengan judul implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna badan penyelenggara jaminan sosial perspektif fiqh siyasah” (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)), Tesis UIN Fatmawati Sukarnao Bengkulu, 2022⁹	Moeloe belum menjalankan sesuai dengan <i>fiqh siyasah</i> maka dari itu kedepannya di sarankan untuk bekerja sesuai dengan Undang-Undang dan ketentuan Syariat Islam. Pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam sudah berusaha menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat, hal ini di dasarkan pada hasil wawancara yang telah peneliti uraikan di sub- bab sebelumnya. Adil dan tidak diskriminatif, professional, santun, tidak mempersulit	di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Sedangkan penulisan yang akan dilakukan kali ini adalah pelayanan publik di RSUD Tais Kabupaten Seluma.
---	--	--

⁹Rozi Afrizal, “implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna badan penyelenggara jaminan sosial perspektif fiqh siyasah” (Studi di Puskesmas Tanjung

		masyarakat erhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Puskesmas tersebut sud Melakukan saha semaksimal – mungkin untuk melayani masyarakat dari segi pelayanan BPJS Kesehatan Meskipun masih ada masyarakat yang tidak puas dengan bentuk pelayanan yang di berikan.	
3	Ayu Pia Ningsih, dengan judul “pelayanan bpjs kesehatan di	Hasil Penilaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan yang	Subjek penelitian ini adalah Staff Puskesmas cikampak Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

	puskesmas kampak labuhanbatu selatan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik perspektif fiqh siyasah” tesis, uin sultan syarif kasim ria,2024.¹⁰	harus dilakukan dengan cara sopan dan ramah, responsif dalam merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap, adil tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, serta partisipatif, akan tetapi yang terjadi dilapangan Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikampak belum mendapatkan hasil pelayanan yang maksimal karena tekanan kerja yang tinggi serta situasi lingkungan kerja yang	Objek penelitian ini adalah Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Cikampak. Informan dipenelitian ini yang dipilih adalah Kepala Puskesmas, Kepala tenaga administrasi/anggota dan 5 orang perwakilan dari pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Sedangkan teknis analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif yakni data
--	---	---	--

¹⁰ Ayu Pia Ningsih, “pelaksanaan pelayanan bpjs kesehatan di puskesmas cikampak labuhanbatu selatan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik perspektif fiqh siyasah” tesis, uin sultan syarif kasim ria,2024

		menyebabkan petugas kesehatan kurang sabar serta tidak ramah dalam melayani pasien.	yang telah didapat kemudian dijelaskan secara rinci dalam bentuk kata- kata tertulis.
--	--	---	---

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah berdasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, metode kualitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial atau budaya dari sudut pandang partisipan atau subjek penelitian secara mendalam dan menyeluruh. Pendekatan ini lebih menekankan makna, pengalaman, dan proses, bukan angka atau statistik.

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini

adalah Pendekatan yuridis, yaitu pendekatan dalam penelitian hukum yang berfokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan asas-asas hukum yang berlaku. Pendekatan ini digunakan untuk memahami, menganalisis, atau menafsirkan hukum sebagai norma tertulis (*law in books*).

3. Waktu dan lokasi penelitian

untuk waktu penelitian membutuhkan waktu 3 minggu, yang dimulai dari Minggu 13 April 2025 sampai dengan Sabtu 3 Mei 2025. Dan untuk lokasi penelitian, peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh data di Rumah sakit umum daerah Tais Kabupaten Seluma.

4. Subjek/ informan penelitian

Persiapan wawancara yang menyangkut, pedoman pedoman wawancara, alat-alat pencatat wawancara dan persiapan wawancara sendiri, sebaiknya telah dipersiapkan sejak dini yaitu pada langkah persiapan. Namun, demikian sebelum berlangsungnya proses wawancara hal-hal yang disebut patut diteliti kembali apakah sudah dilakukan dengan baik atau belum. ¹¹Sebelum peneliti menentukan siapa yang akan menjadi informan, peneliti mempertimbangkan kepada siapa dan instansi/lembaga mana yang bisa memecahkan permasalahan yang di angkat

¹¹ Dr.H.Supratman, S.H., M.Hum, H. Philipsh Dillah, S.H., M.H : *Metode Penelitian Hukum* (Bandung : Alfabeta, 2020)

oleh peneliti, dan peneliti juga memepertimbangkan kesedian dan kesanggupan informan untuk diwawancarai guna mendapatkan data yang menjadi alat pemecahan masalah yang peneliti angkat.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nama : H. Hadiano, SE, MM, M.Si Jabatan : Sekretaris Daerah
2. Nama : dr. Evaroida Siahaan, MM
Jabatan : Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tais
3. Nama : Dr. Bella oktaviani S.Kep
Jabatan : Tenaga Medis
4. Nama : Naswahyudi S.Kep & Hendra Cahyana Jabatan :
Tenaga Administrasi
5. Nama : Titi Suryani, Aminudin, Martini, Meli Hayati,
Nurma Sila, Kalwin
Jabatan : Masyarakat

5. Sumber data dan teknik pengumpulan data

a. Sumber Data

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data asli yang diperoleh langsung dari subjek atau objek penelitian oleh peneliti sendiri, tanpa melalui perantara. Data ini dikumpulkan secara langsung di lapangan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

2. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan, diolah, dan dipublikasikan oleh pihak lain, bukan langsung dari objek penelitian. Data ini biasanya digunakan sebagai pelengkap atau pendukung untuk memperkuat analisis dalam penelitian.

b. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian

dari proses pengujian yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam menyelesaikan penelitian ini berupa Data dikumpulkan dalam aneka macam cara sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian lapangan, khususnya dalam ilmu sosial dan psikologi. Melalui observasi, peneliti mengamati perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi secara langsung di lingkungan alamiah, tanpa mengintervensi atau mempengaruhi subjek penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan dan tujuan, tergantung pada

fokus penelitian.

2. Wawancara

Wawancara penelitian adalah salah satu teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial, psikologi, pemasaran, dan berbagai bidang lainnya. Dalam wawancara, peneliti berinteraksi langsung dengan responden (informan) untuk menggali informasi lebih dalam mengenai topik yang sedang diteliti. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau melalui alat komunikasi seperti telepon atau video call. Penulis akan menjadikan direktur rumah sakit umum daerah tais, pegawai, pemerintahan daerah yang terkait, serta masyarakat yang mendapatkan standar pelayanan rumah sakit yang kurang baik sebagai informan yang akan penulis jadikan sumber wawancara yang valid.

3. Dokumentasi

Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi ialah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan. Metode dokumentasi dalam penelitian ini, dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan

(observasi).

6. Teknik analisa data

metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis yuridis, karena datanya berupa data kualitatif maka dalam hal ini penulis menggunakan dan menyusun data yang berkenaan dengan penelitian.

Teknik analisis data kualitatif tersebut menggunakan penalaran induktif adalah pendekatan yang digunakan untuk menarik kesimpulan berdasarkan premis khusus yang terjadi secara kasuistik dan mengaplikasikannya pada kasus umum atau data umum. Dalam konteks analisis data, penalaran deduktif digunakan untuk menguji hipotesis atau teori yang telah ada dengan membandingkan data yang terkumpul terhadap premis-premis tersebut. Ini berarti peneliti mulai dengan suatu teori atau model umum dan kemudian menguji apakah data yang dikumpulkan mendukung teori atau model tersebut.

metode analisis yang digunakan mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian adalah hukum empiris, data lapangan yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan dukungan data aturan yang berlaku.

7. Teknik keabsahan data

Teknik keabsahan data dalam penelitian merujuk pada upaya untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah valid, dapat dipercaya, dan sah. Keabsahan data sangat penting untuk memastikan bahwa temuan dalam penelitian mencerminkan realitas yang sebenarnya, serta untuk meningkatkan kredibilitas dan reliabilitas hasil penelitian. Ada beberapa teknik atau prosedur yang digunakan untuk menguji dan memastikan keabsahan data, kali ini penulis menggunakan teknik triangulasi yakni, peneliti dapat menggunakan kuesioner, wawancara

