

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori Negara Kesejahteraan (*welfare state*)

1. Pengertian Negara Kesejahteraan

Teori negara kesejahteraan (*welfare state*) merujuk pada suatu sistem di mana negara bertanggung jawab atas kesejahteraan sosial warga negaranya. dalam sistem ini, negara berperan aktif dalam penyediaan berbagai layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, dan jaminan sosial, yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara umum.¹²

Teori negara kesejahteraan memiliki beberapa ciri khas yang membedakannya dari teori negara lainnya. Ciri-ciri utama dari teori ini yakni peran aktif negara, redistribusi kekayaan, kesejahteraan sosial sebagai hak, penyediaan layanan sosial, keseimbangan antara pasar dan intervensi negara, tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup.¹³ Adapun tujuan utama dari negara kesejahteraan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan akses yang lebih luas dan setara terhadap layanan sosial. Negara kesejahteraan bertujuan untuk mengurangi kemiskinan, mengatasi ketimpangan ekonomi, dan

¹² Sholeh, A. *Negara Kesejahteraan: Perspektif dan Implementasi dalam Konteks Indonesia*. Malang: UMM Press. (2016).

¹³ Nasution, M. H. *Negara Kesejahteraan: Perspektif Teori dan Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Rajawali Pers. (2018)

memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang setara untuk mencapai kesejahteraan. Namun, penerapan sistem kesejahteraan juga menghadapi tantangan besar, seperti pembiayaan yang berkelanjutan, masalah demografi (misalnya penuaan populasi), serta dampak dari globalisasi dan pasar bebas yang dapat memengaruhi kemampuan negara untuk mempertahankan sistem kesejahteraan. Pentingnya teori negara kesejahteraan terletak pada keyakinan bahwa negara tidak hanya berfungsi sebagai pengatur urusan politik, tetapi juga memiliki peran ekonomi dan sosial yang besar untuk memastikan kesejahteraan warganya. konsep negara kesejahteraan ini didorong oleh gagasan bahwa setiap individu berhak mendapatkan kebutuhan dasar untuk hidup yang layak dan bebas dari kemiskinan.¹⁴

Teori kesejahteraan adalah sebuah konsep yang merujuk pada kondisi atau keadaan di mana individu atau masyarakat hidup dalam situasi yang memenuhi kebutuhan dasar mereka, serta memiliki peluang untuk berkembang dan mencapai potensi maksimal mereka. Dalam teori ini, kesejahteraan tidak hanya dipahami sebagai aspek materi atau ekonomi, tetapi juga melibatkan faktor-faktor non-materi seperti

¹⁴ Titmuss, R. *Kebijakan Sosial: Sebuah Perkenalan*. Allen & Unwin. (2019)

kualitas hidup, kebahagiaan, keseimbangan sosial, dan keadilan. Jadi, Teori negara kesejahteraan adalah suatu sistem di mana negara memainkan peran utama dalam menyediakan kesejahteraan sosial bagi seluruh warganya melalui kebijakan redistribusi dan penyediaan layanan sosial dasar. Meskipun sistem ini memiliki banyak manfaat, termasuk pengurangan ketimpangan sosial dan penyediaan akses yang setara terhadap layanan penting, penerapannya juga menghadapi berbagai tantangan, seperti pembiayaan dan dampak globalisasi. Penerapan model negara kesejahteraan sangat bervariasi di berbagai negara, tergantung pada sistem politik, ekonomi, dan nilai sosial masing-masing.

2. Kedudukan Dan Fungsi Negara Kesejahteraan

Teori Negara Kesejahteraan atau *Welfare State* merupakan konsep dalam ilmu politik dan ekonomi yang menekankan peran aktif negara dalam menjamin kesejahteraan sosial dan ekonomi bagi warganya. Negara kesejahteraan bertujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi melalui kebijakan seperti jaminan sosial, layanan kesehatan, pendidikan gratis atau terjangkau, serta regulasi ketenagakerjaan.¹⁵

¹⁵ Gosta Esping-Andersen, *Tiga Dunia Kapitalisme Kesejahteraan*

Secara teoritis, negara kesejahteraan berlawanan dengan negara minimalis (*night-watchman state*) yang hanya berfungsi sebagai penjaga ketertiban dan keamanan. Kedudukannya dalam teori politik dan hukum tata negara sangat penting karena mencerminkan pergeseran dari konsep negara liberal klasik ke arah negara yang lebih proaktif dalam urusan sosial-ekonomi masyarakat.¹⁶

Menurut Esping-Andersen (1990), terdapat tiga model negara kesejahteraan, yaitu:

1. Liberalis - Mengutamakan pasar bebas dengan intervensi negara yang minimal (contoh: Amerika Serikat).
2. Konservatif-Korporatis - Menitikberatkan pada peran keluarga dan kelompok sosial dalam distribusi kesejahteraan (contoh: Jerman, Prancis).
3. Sosial Demokrat - Negara berperan aktif dalam menyediakan kesejahteraan universal (contoh: negara-negara Skandinavia).¹⁷

Dengan demikian, kedudukan teori negara kesejahteraan terletak pada upayanya untuk mengoreksi ketimpangan yang dihasilkan oleh

(Princeton: Princeton University Press), 2019.

¹⁶ Gosta Esping-Andersen, *Tiga Dunia Kapitalisme Kesejahteraan* (Princeton: Princeton University Press), 2019

¹⁷ Gosta Esping-Andersen, *Tiga Dunia Kapitalisme Kesejahteraan* (Princeton: Princeton University Press), 2019..

mekanisme pasar dan menjamin hak-hak dasar warga negara.

Negara kesejahteraan (*welfare state*) memiliki fungsi utama dalam memastikan kesejahteraan sosial dan ekonomi warga negaranya. Fungsi ini dijalankan melalui berbagai kebijakan dan program yang bertujuan untuk mengurangi ketimpangan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Berikut beberapa fungsi utama negara kesejahteraan:

1. Menjamin Kesejahteraan sosial ; Negara bertanggung jawab menyediakan layanan sosial dasar seperti kesehatan, pendidikan, perumahan, dan perlindungan sosial guna memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses yang adil terhadap kebutuhan pokok.¹⁸
2. Melindungi Kelompok Rentan; Negara berperan dalam memberikan perlindungan bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, dan pengangguran melalui program jaminan sosial dan bantuan sosial.¹⁹
3. Menyeimbangkan Distribusi Ekonomi; Negara menerapkan kebijakan perpajakan progresif dan subsidi untuk mengurangi kesenjangan ekonomi

¹⁸ Gosta Esping-Andersen, *The Three Worlds of Welfare Capitalism* (Princeton: Princeton University Press) 2019

¹⁹ Richard Titmuss, *Essays on the Welfare State* (London: Allen & Unwin) 2016

serta memastikan bahwa kekayaan tidak terkonsentrasi pada segelintir orang.²⁰

4. Menjaga Stabilitas Sosial dan Ekonomi; Dengan intervensi dalam bidang ketenagakerjaan dan regulasi pasar, negara dapat mencegah ketidakstabilan ekonomi seperti krisis keuangan serta mengurangi ketegangan sosial yang diakibatkan oleh ketimpangan.²¹

5. Meningkatkan Kesejahteraan Umum; Negara berusaha menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan kualitas hidup warga negara melalui kebijakan yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, seperti cuti melahirkan, jam kerja fleksibel, dan tunjangan keluarga.²²

3. Penyelenggaraan Negara Kesejahteraan

Negara kesejahteraan (*welfare state*) diselenggarakan melalui berbagai kebijakan yang bertujuan untuk memastikan kesejahteraan sosial dan ekonomi seluruh warga negara. Penyelenggaraannya melibatkan peran aktif pemerintah dalam berbagai

²⁰ Paul Pierson, *Dismantling the Welfare State?* (Cambridge: Cambridge University Press, 2017)

²¹ Anthony Giddens, *The Third Way: The Renewal of Social Democracy* (Cambridge: Polity Press), 2017

²² Francis G. Castles, *Masa Depan Negara Kesejahteraan* (Oxford: Oxford University Press), 2020.

sektor, termasuk ekonomi, kesehatan, pendidikan, serta perlindungan sosial. Berikut beberapa aspek utama dalam penyelenggaraan negara kesejahteraan:

1. Jaminan Sosial dan Kesehatan; Negara memberikan perlindungan sosial seperti asuransi kesehatan universal, dana pensiun, tunjangan pengangguran, dan bantuan sosial bagi kelompok rentan.²³
 2. Pendidikan Gratis atau Terjangkau; Pemerintah menyediakan akses pendidikan yang berkualitas dan terjangkau, dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, guna meningkatkan mobilitas sosial dan kesempatan ekonomi bagi seluruh warga negara.²⁴
 3. Kebijakan Perburuhan dan Ketenagakerjaan; Negara menerapkan kebijakan perlindungan tenaga kerja, seperti upah minimum, jaminan kerja, cuti berbayar, serta regulasi ketenagakerjaan untuk menciptakan kondisi kerja yang adil.²⁵
1. Subsidi dan Bantuan Ekonomi; Untuk mengurangi kesenjangan ekonomi, pemerintah menyediakan subsidi bagi kebutuhan dasar

²³ Gosta Esping-Andersen, *Tiga Dunia Kapitalisme Kesejahteraan* (Princeton: Princeton University Press) 2019

²⁴ Richard Titmuss, *Esai Tentang Negara Kesejahteraan* (London: Allen & Unwin), 2017.

²⁵ Paul Pierson, *Membongkar Negara Kesejahteraan* (Cambridge: Cambridge University Press) 2019.

seperti pangan, perumahan, transportasi, dan energi bagi masyarakat berpenghasilan rendah.²⁶

2. Regulasi dan Intervensi Pasar; Negara berperan dalam mengatur ekonomi dengan kebijakan fiskal dan moneter yang bertujuan untuk mencegah monopoli, mengendalikan inflasi, serta menstabilkan perekonomian nasional.²⁷
3. Pajak Progresif dan Redistribusi Pendapatan; Negara menggunakan sistem perpajakan progresif untuk membiayai program kesejahteraan sosial serta mengurangi kesenjangan antara kelompok kaya dan miskin.²⁸

B. Teori Pelayanan Publik.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Teori Pelayanan Publik merujuk pada pendekatan dan prinsip-prinsip yang digunakan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Fokus utama teori ini adalah

²⁶ Francis G. Castles, *Masa Depan Negara Kesejahteraan* (Oxford: Oxford University Press), 2018.

²⁷ Anthony Giddens, *Jalan Ketiga : Pembaharuan Demokrasi Sosial* (Cambridge: Polity Press), 2020.

²⁸ John Hills, *Kesenjangan dan Negara* (Oxford: Oxford University Press) 2017.

memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh negara atau instansi publik dapat memenuhi kebutuhan warganya secara efisien, efektif, adil, dan transparan. Dalam konteks ini, pelayanan publik melibatkan berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, kebersihan, dan layanan administratif lainnya yang menjadi hak warga negara.²⁹ Teori pelayanan publik berhubungan dengan konsep administrasi publik, yang menekankan pada bagaimana penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam teori ini, pelayanan publik harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, peningkatan kepuasan publik, serta akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaannya.³⁰

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan kesejahteraan sosial. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan efektif, serta berperan penting dalam menciptakan kesejahteraan sosial. Dalam konteks teori pelayanan publik, ada berbagai pendekatan yang digunakan untuk memahami bagaimana pemerintah memberikan layanan kepada

²⁹ Rasyid, S. *Teori dan Praksis Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit UGM, 2019.

³⁰ Suwarsono, S. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

warganya dan bagaimana kualitas pelayanan tersebut dapat ditingkatkan. Secara umum, teori pelayanan publik berfokus pada bagaimana untuk mengkoorfoho engorganisir, mengelola, dan menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari kebijakan, struktur organisasi, sistem manajerial, hingga hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Teori pelayanan publik berfokus pada bagaimana pemerintah mengorganisir dan memberikan layanan yang efisien, adil, dan responsif kepada masyarakat. Dalam teori ini, kualitas pelayanan publik menjadi faktor yang sangat penting, dan pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan yang diberikan.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mengingat amanat dari pasal 1 perturan Bupati Nomor 11 tahun 2019 tentang pelayan publik memuat tentang ketentuan umum terdapat di dalam point 4 sampai seterusnya yakni :

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik.

2. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seluma yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
5. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
6. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
7. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain

yang dibentuk sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Pelaksana pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Standar pelayanan adalah tolok 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, terjangkau dan terukur.
11. Sistem informasi pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual

ataupun elektronik.

12. Sistem pelayanan terpadu adalah merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan kontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Pengelola pengaduan pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk menyediakan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas.
11. pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah lainnya.³¹

Dalam Pasal 31 peraturan Bupati Nomor 11 tahun 2019 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. adil dan tidak deskriminatif;
2. cermat;

³¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Jogyakarta: PT.Gava Media), 2017.

3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

4. Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karna itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti

tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.³² Didalam peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 4, yaitu membahas tentang asas pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa. Berikut bunyi peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4: pelayanan publik berasaskan :
 - a. kepentingan umum;
 - b. kepastian hukum;
 - c. kesamaan hak;
 - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. keprofesionalan;
 - f. partisipatif;
 - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 - h. keterbukaan;
 - i. akuntabilitas;
 - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - k. ketepatan waktu; dan

³² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Pulik*, (Yogyakarta: PT.Gava Media), 2016.

1. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³³

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan, tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai contoh masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.³⁴

Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

³³ Pasal 4 Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 *Tentang Pelayanan Publik*

³⁴ Pasal 4 Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 *Tentang Pelayanan Publik*

6. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, karna dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas Pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan Pelayanan.³⁵

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/ legalitas standar

³⁵ Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

pelayanan tersebut.

6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M. PAN7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:²⁵³⁶

1. Pelayanan administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik

³⁶ Ramitno dan Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2016

tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.³⁷

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini,

³⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT.Gava Media), 2018.

kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memehuni kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dan masyarakat.

8. Faktor Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor paling penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S berpendapat ada enam faktor pendukung

pelayanan, antara lain:

1. Faktor Kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang, oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya, pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting: 1) Kewenangan 2) Pengetahuan dan Pengalaman 3) Kemampuan Bahasa 4) Pemahaman pelaksanaan 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
3. Faktor Organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk

memperlancar mekanisme kerja.

4. Faktor Pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran, dan fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
6. Faktor Sarana Pelayanan Faktor sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
 - b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
 - c. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
 - d. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
 - e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang

yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imbalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan. Faktor pendukung pelayanan akan mempengaruhi kinerja pelayanan yang merupakan *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama satu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi.

Kinerja organisasi merupakan wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan di Rumah Sakit Abdul Moeloek dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan yaitu:

1. Produktivitas, merealisasikan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas pelayanan di Rumah Sakit Abdul Moeloek merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Rumah Sakit Umum Daerah Tais dalam melaksanakan kegiatankegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan.

Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang pelayanan publik merupakan pencapaian target yang berdasar

pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanan nya secara maksimal

2. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap pada pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan

minimal.

3. Kualitas pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Tais Kabupaten Seluma sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur- prosedur yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tais Kabupaten Seluma.

9. Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik

Dalam peraturan bupati Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁸

Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada peraturan Bupati

³⁸ Pasal 1 peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 *Tentang Pelayanan Publik*

Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 31, yaitu membahas tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa. Berikut bunyi peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 31 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan:³⁹

- a. adil dan tidak deskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas instansi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik

³⁹ Pasal 4 Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2019 *Tentang Pelayanan Publik*

- l. tidak memberikan informasi yang salah satu menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau wewenang yang dimiliki
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

C. Teori Fiqih Siyasah

1. Pengertian Fiqih Siyasah

Siyasah (politik) berasal dari bahasa Arab yang berarti pengaturan atau manajemen, terutama dalam kaitannya dengan pemerintahan dan pengelolaan negara. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, siyasah merujuk pada aspek-aspek politik yang berperan dalam pembuatan kebijakan, pengelolaan sumber daya publik, serta pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Aspek siyasah ini penting untuk dipahami karena dalam proses pelayanan publik, keputusan-keputusan politik memengaruhi bagaimana sumber daya negara digunakan, bagaimana kebijakan diprioritaskan, serta sejauh mana pemerintah memenuhi kebutuhan dasar rakyat. Siyasah berperan dalam membentuk kerangka hukum dan struktur pemerintahan yang memungkinkan pelayanan publik terlaksana dengan

baik. Sedangkan fiqh siyasah merupakan tarkib idhafi atau kalimat majemuk yang terdiri dari dua kata, yakni fiqh dan siyasah. Secara etimologis, fiqh merupakan bentuk mashdar dari tashrifan kata faqiha-yafqahu-fiqhan yang berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan ucapan dan atau tindakan (tertentu). Sedangkan secara terminologis, fiqh lebih populer didefinisikan sebagai berikut: Ilmu tentang hukum-hukum syara“yang bersifat perbuatan yang dipahami dari dalil-dalilnya yang rinci.⁴⁰

Definisi lain dari Ibn Qayyim dalam Ibn aqil menyatakan: "Siyasah adalah segala perbuatan yang membawa manusia lebih dekat kepada kemaslahatan dan lebih jauh dari kemafsadatan, sekalipun Rasulullah tidak menetapkannya dan bahkan Allah tidak menentukannya.⁴¹ Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, fiqh siyasah adalah ilmu tata negara Islam yang secara spesifik membahas tentang seluk-beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernaftaskan atau sejalan dengan ajaran Islam,

2020. ⁴⁰ Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al-Fiqh al-islami*, (Damaskus: Daral-Fikr)

⁴¹ H. A. Djazuli, *Fiqh Siyâsah*, (Jakarta: Kencana), 2018.

guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalaninya.

2. Muqashid syariah dan maslahat dalam fiqh siyasah

Maqashid Syariah adalah tujuan-tujuan atau hikmah-hikmah yang ingin dicapai oleh syariat Islam dalam menetapkan hukum-hukumnya. Dalam konteks fiqh siyasah (politik Islam), Maqashid Syariah berfungsi sebagai dasar dan arah utama dalam pengaturan kehidupan bernegara dan bermasyarakat, agar tercapai keadilan, kemaslahatan, dan ketertiban umum.⁴²

Maslahat (kemaslahatan) adalah segala sesuatu yang membawa kebaikan atau mencegah kerusakan bagi umat manusia. Dalam fiqh siyasah, maslahat dijadikan sebagai landasan utama dalam merumuskan kebijakan negara, terutama ketika tidak ada dalil yang eksplisit dari Al- Qur'an atau Hadis mengenai suatu persoalan.

Maslahat dapat dibagi menjadi tiga tingkatan:

- a. Maslahat Dharuriyah (primer): menyangkut kebutuhan pokok umat (sejalan dengan Maqashid Syariah).

⁴² Jasser Auda, *Maqasid al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach*, (London: The International Institute of Islamic Thought), 2020.

- b. Maslahat Hajiyah (sekunder): mempermudah urusan hidup manusia.
- c. Maslahat Tahsiniyah (tersier): menyangkut nilai-nilai keindahan, etika, dan kesempurnaan.⁴³

3. Prinsip keadilan dalam fiqih siyasah

Keadilan (al-'adalah) merupakan salah satu prinsip utama dalam fiqih siyasah (hukum politik Islam). Dalam Islam, keadilan adalah nilai moral dan hukum yang menjadi fondasi utama dalam menjalankan kekuasaan, membuat kebijakan publik, serta menegakkan hukum dan pemerintahan. Tanpa keadilan, kekuasaan dapat berubah menjadi kezaliman (zulm), yang bertentangan dengan tujuan syariat (maqāṣid al-syari'ah).⁴⁴

Dalam konteks fiqih siyasah, keadilan mencakup beberapa aspek:

1. Keadilan dalam Pemerintahan: Pemimpin (imam atau waliyyul amr) wajib berlaku adil terhadap seluruh rakyat tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, kekayaan, atau status sosial.
2. Keadilan dalam Penegakan Hukum: Hukum harus ditegakkan tanpa memihak, bahkan jika melibatkan kerabat atau orang penting.

⁴³ Imam al-Ghazali, *Al-Mustashfa min 'Ilm al-Usul*, (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah), 2021.

⁴⁴ Al-Ghazali, *Al-Mustashfa min 'Ilm al-Usul*, (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah), 2015.

3. Keadilan dalam Distribusi Kekayaan dan Pelayanan Publik: Negara harus memastikan distribusi kekayaan dan akses terhadap kebutuhan dasar (pendidikan, keamanan, kesehatan) secara merata.
4. Keadilan dalam Pengangkatan Pejabat: Pejabat negara harus diangkat berdasarkan kompetensi dan amanah, bukan karena nepotisme atau kekayaan.⁴⁵

Imam al-Ghazali menyatakan bahwa tujuan utama syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan (maslahah), dan kemaslahatan tidak akan tercapai tanpa keadilan. Keadilan dalam fiqh siyasah bukan sekadar prinsip moral, melainkan prinsip hukum dan kenegaraan yang wajib diimplementasikan oleh penguasa. Keadilan menjadi ukuran sah atau tidaknya suatu pemerintahan, dan menjadi dasar utama dalam mencapai kemaslahatan rakyat.

4. Tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan

⁴⁵ Ibn Taymiyyah, *Al-Hisbah fi al-Islām*, (Kairo: Maktabah al-Ma'arif) 2019.

publik dalam fiqh siyasah

Dalam fiqh siyasah (politik Islam), pemerintah atau waliy al-amr memiliki tanggung jawab utama dalam melayani dan mengurus kepentingan umat. Konsep dasar pemerintahan dalam Islam bukan sekadar kekuasaan, melainkan amanah (kepercayaan) yang harus dijalankan untuk mewujudkan kemaslahatan (masalahah) rakyat.

1. Pemerintah sebagai pelayan dan penanggung jawab umat Isla memandang pemimpin sebaga“ra’in” (penggembala/pelayan) yang bertanggung jawab atas rakyatnya.

2. Pelayanan publik sebagai kewajiban negara Dalam fiqh siyasah, pelayanan publik meliputi:

- a. Pendidikan (ilmu adalah kewajiban umat)
- b. Kesehatan (menjaga jiwa termasuk maqāṣid syarī'ah)
- c. Keamanan (hifzh al-nafs)
- d. Perekonomian dan distribusi kekayaan

e. Keadilan dan hukum

Imam al-Mawardi dalam *Al-Ahkam al-Sulthaniyyah* menyatakan bahwa salah satu tugas pokok penguasa adalah menjamin kesejahteraan rakyat dan menjaga stabilitas umum.⁴⁶

3. Prinsip Masalah dalam Pelayanan Publik

Semua kebijakan pemerintah dalam urusan publik harus merujuk pada prinsip masalah (kemanfaatan umum). Ketika tidak ada nash yang eksplisit, maka masalah mursalah digunakan untuk menentukan kebijakan terbaik.

Imam Al-Ghazali menyatakan bahwa "Maslahah adalah mempertahankan tujuan syariat, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta."⁴⁷

4. Akuntabilitas Pemerintah di Hadapan Allah dan Rakyat

⁴⁶ Al-Mawardi, *Al-Ahkam al-Sulthaniyyah*, (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah) 2020.

⁴⁷ Al-Ghazali, *Al-Mustashfa min 'Ilm al-Usul*, (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1993), Jilid I, hlm. 286.

Dalam Islam, pemimpin bukan hanya bertanggung jawab kepada rakyat tetapi juga di hadapan Allah SWT. Kesejahteraan dan kemaslahatan rakyat adalah tolak ukur keberhasilan pemerintahan menurut syariat. Dalam fiqih siyasah, pelayanan publik adalah tanggung jawab utama pemerintah yang tidak boleh diabaikan. Pemerintah wajib menjamin hak dasar rakyat dan menyusun kebijakan yang adil dan maslahat, dengan dasar amanah, keadilan, dan pertanggungjawaban moral dan spiritual.

