

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam tatanan masyarakat modern, konsep **negara hukum** (*rechtsstaat* atau *the rule of law*) menjadi fondasi utama bagi penyelenggaraan pemerintahan yang adil dan beradab. Sebuah negara hukum dicirikan oleh supremasi hukum, yaitu setiap tindakan pemerintah dan warga negara harus berdasarkan pada hukum yang berlaku, bukan pada kekuasaan sewenang-wenang. Ini berarti tidak ada seorang pun, termasuk penguasa, yang berada di atas hukum. Prinsip-prinsip kunci negara hukum mencakup adanya jaminan hak asasi manusia, pembagian kekuasaan, pemerintahan berdasarkan undang-undang, serta pengawasan peradilan yang independen. Tujuannya adalah untuk menciptakan tatanan yang menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap

hak-hak *fundamental* setiap individu dari potensi penyalahgunaan kekuasaan.¹

Di Indonesia, prinsip negara hukum secara tegas termasuk dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum." Penegasan ini menegaskan bahwa setiap aspek kehidupan berbangsa dan bernegara harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsekuensi logis dari prinsip negara hukum adalah kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala bentuk aktivitas pemerintahan, termasuk pelayanan publik, berdasarkan kaidah-kaidah hukum yang jelas dan transparan. Hukum menjadi pedoman yang mengatur bagaimana pemerintah berinteraksi dengan rakyatnya, memastikan bahwa hak-hak warga negara terlindungi dan kewajiban pemerintah terpenuhi.²

¹ Ade Kosasih and John Kenedi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia, Dinamika Hukum Administrasi Negara*, 2017. h. 10.

² Ade Kosasih and John Kenedi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia, Dinamika Hukum Administrasi Negara*, 2017. h. 15.

Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, urgensi akan **pelayanan publik yang berkualitas** menjadi semakin tak terhindarkan. Pelayanan publik adalah cerminan langsung dari kinerja pemerintah dalam melayani rakyatnya. Ia mencakup berbagai bentuk kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.

Dalam konteks negara hukum, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai sebuah pemberian atau kemurahan hati dari negara, melainkan sebagai sebuah **hak konstitusional** yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab mutlak untuk menyediakan pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga **akuntabel, transparan, tidak**

diskriminatif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.³

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup dalam lingkungan masyarakat (*zoon politicon*). Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup tanpa bergantung dengan individu lain. Manusia dianugerahi simbol, pemikiran, dan perasaan yang dapat menjadi alat komunikasi untuk mengungkapkan kebutuhannya. Dalam kehidupan bermasyarakat manusia membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut *Teori Maslow* manusia memiliki 5 (lima) kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, meliputi; (1) kebutuhan fisiologis, (2) kebutuhan rasa aman dan perlindungan, (3) kebutuhan akan rasa cinta, (4) kebutuhan akan harga diri dan (5) kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan-kebutuhan itu merupakan aspek-aspek intrinsik kodrat manusia sejak dilahirkan. Jika suatu kebutuhan telah terpuaskan, maka kebutuhan-kebutuhan yang lainnya akan muncul untuk

³ Ade Kosasih and John Kenedi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia, Dinamika Hukum Administrasi Negara*, 2017. h. 15.

menuntut pemuasan, begitu seterusnya hingga manusia mencapai pemuasan kebutuhan yang paling tinggi.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, manusia menyebut bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya sebagai suatu “pelayanan”. Pelayanan merupakan hal yang erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Hampir setiap kegiatan yang ada dalam kehidupan ini melibatkan pelayanan sebagai salah satu kegiatan utamanya. Budiman Rusli dalam Lijan Poltak Sinambela, et.al juga mengatakan bahwa selama hidup manusia akan terus membutuhkan pelayanan, sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa:⁴

“Pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, seiring dengan bertambahnya usia manusia, maka pelayanan yang dibutuhkan akan semakin

⁴ Emma Dwi Ariyani, “Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung,” *JURNAL ILMU ADMINISTRASI* VII, no. 1 (2010): h. 19–24.

menurun tetapi tidak pernah lepas dari dalam diri manusia itu sendiri”.⁵

Jika berbicara tentang pelayanan, maka ada pihak penerima layanan, dan ada pula pihak penyedia layanan. Pihak penyedia layanan memberikan pelayanan kepada penerima layanan, dengan beberapa tujuan. Mulai dari meningkatkan profit pemberi layanan (pada instansi *profit oriented*), menimbulkan citra baik (pada instansi *non profit oriented*), atau untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab sebagai makhluk sosial untuk saling tolong menolong (pada lembaga berbasis sosial masyarakat).

Pada instansi pemerintahan Indonesia, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai penyedia layanan, sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah menerapkan sistem pelayanan berlandaskan pada tugas dan tanggung jawab sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam bidang pelayanan di suatu negara. Terlepas dari hal tersebut, pelayanan yang baik akan

⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformas i Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007). h. 3.

meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat, sebagai instansi yang profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.⁶

Pelayanan merupakan hal dasar yang selalu terjadi dalam menjalankan pemerintahan, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari puluhan juta umat manusia yang harus dipenuhi kebutuhannya. Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah negara kepulauan yang berciri nusantara dengan wilayah yang batas-batas dan hak-haknya ditetapkan dengan undang-undang. Rumah sakit umum daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, sebagai salah satu rumah sakit umum daerah yang menjadi rujukan utama bagi masyarakat Bengkulu dan sekitarnya.

Memiliki peran strategis dalam mewujudkan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan nilai-nilai *fiqh siyasah* tersebut. Dengan statusnya sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah

⁶ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

daerah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu memiliki kewajiban moral dan hukum untuk memastikan bahwa setiap pasien yang datang menerima pelayanan yang tidak hanya sesuai standar medis, tetapi juga memenuhi harapan mereka akan **pelayanan prima.**⁷

Namun, dalam praktiknya, pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan. Fenomena yang kerap kali muncul di lapangan adalah **keluhan masyarakat yang terus-menerus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.** Observasi awal dan berbagai laporan dari media massa serta media sosial mengindikasikan adanya persepsi negatif dari publik mengenai pelayanan

⁷ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.⁸

Banyak pasien dan keluarga pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan **kurang responsif, lambat**. Kondisi ini tentu saja menimbulkan rasa tidak nyaman, frustrasi, dan kekecewaan di kalangan masyarakat, yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang berempati dan profesional. Isu-isu seperti waktu tunggu yang panjang, kurangnya informasi yang jelas, penanganan keluhan yang tidak efektif, hingga komunikasi yang kurang ramah, menjadi indikator kuat adanya kesenjangan serius antara amanat Undang-Undang Pelayanan Publik dan prinsip pelayanan prima dengan realitas di lapangan. Ketidakpuasan ini tidak hanya merugikan pasien secara individu, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi rumah sakit dan pemerintah daerah secara umum.⁹

⁸ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

⁹ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

Adapun untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis, penelitian ini membatasi pembahasan pada peristiwa atau fenomena yang terjadi dalam kurun waktu enam bulan, yaitu dari Januari 2025 sampai dengan Juni 2025. Pembatasan ini bertujuan untuk memastikan pembahasan yang komprehensif terhadap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus provinsi Bengkulu. Namun terdapat pula pasal-pasal yang mengatur mengenai hal ini terdapat pada Undang-Undang pelayanan publik no 25 tahun 2009 di pasal:

1. Pasal 4: penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:
 - a. Kepentingan umum;
 - b. Kepastian umum;
 - 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;
 - l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.
2. Pasal 18 huruf a dan i: Masyarakat berhak
- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
 - i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
3. Pasal 28 ayat (1) dan (2):
- (1) Penyelenggaraan yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan\atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
 - (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan\atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud ada

ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.¹⁰

Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu menjadi sangat relevan dan mendesak. Penelitian ini tidak hanya akan mengkaji sejauh mana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus telah memenuhi amanat Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi juga menganalisisnya dari kacamata pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus, sehingga hak-hak pasien benar-benar terpenuhi secara optimal.

Fiqh atau fikih berasal dari *faqaha-yafquhu-fiqhan*, dengan arti bahasa bahwa *fiqh* adalah paham yang mendalam. Secara istilah *fiqh* ialah pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan syara mengenal perbuatan yang diperoleh dari dalil-dalil yang *fashil* (terinci dari al-Quran dan Sunnah).

¹⁰ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

Siyasah berasal dari kata *sasa*, yang artinya mengatur, mengurus, memerintah atau pemerintahan. Secara bahasa artinya bahwa tujuan *siyasah* adalah mengatur, mengurus, dan membuat kebijaksanaan pada sesuatu yang bersifat politis. *Fiqh Siyasah* menurut Muhammad Iqbal bahwa kata *dusturi* berarti juga konstitusi, sebuah kata yang berasal dari bahasa persia yang artinya seseorang yang memiliki otoritas dibidang politik ataupun agama.¹¹

Fiqh Siyasah bagian *fiqh siyasah* yang membahas masalah perundang-undangan negara, didalamnya juga membahas konsep-konsep konstitusi, legislasi, lembaga demokrasi dan syura', lebih jauh lagi bahwa *Fiqh Siyasah* membahas konsep negara hukum dalam *siyasah* dan hubungan *symbiotic* antara pemerintah dan warga negara serta hak-hak yang wajib dilindungi. Penyusunan pengaturan perundang-undangan ialah bertujuan untuk

¹¹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001) h. 4.

mengatur kepentingan manusia dan tentunya harus dapat dilaksanakan oleh penegak hukum dan masyarakat.¹²

Fiqh Siyasah juga dapat diartikan sebagai ilmu yang mengkaji tentang hukum tata negara Islam, sistem pemerintahan, serta prinsip-prinsip konstitusional yang diatur berdasarkan syariat Islam. Ilmu ini membahas bagaimana sebuah negara seharusnya dikelola, apa saja hak dan kewajiban penguasa serta rakyatnya, bagaimana proses legislasi (pembentukan undang-undang) dilakukan, serta bagaimana mekanisme pengawasan terhadap kekuasaan diterapkan, semuanya dalam bingkai nilai-nilai dan hukum Islam yang bersumber dari Al-Quran, Hadis dan ijtihad para ulama.

Fenomena ini menjadi lebih kompleks ketika dianalisis melalui lensa *Fiqh Siyasah*. Secara sederhana, *Fiqh Siyasah* adalah ilmu yang mengkaji hukum tata negara Islam dan prinsip-prinsip konstitusional pemerintahan berdasarkan syariat Islam. Konsep ini

¹² Fisher Zulkarnaen, "Fiqh Siyasah Di Indonesia," 2023. , h. 15.

sangat relevan karena memberikan landasan etika dan moral yang kuat bagi penyelenggara pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, *Fiqh Siyasah* menegaskan bahwa jabatan adalah amanah dari Allah Swt yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan.

Pelayanan kepada masyarakat dianggap sebagai bentuk ibadah yang menuntut pelayan publik untuk bersikap adil (*al-adl*), berempati (*ihsan*), dan penuh kepedulian (*ra'ayah*) terhadap setiap individu. Prinsip kemaslahatan umum (*maslahat al-ammah*) adalah inti dari pemerintahan Islam, di mana setiap tindakan, termasuk pemberian pelayanan publik, harus berorientasi pada kesejahteraan dan kebaikan seluruh rakyat.

Adapun mengenai hal ini diperjelaskan dalam Al-Qur'an An-Nisa ayat 58 yaitu :

(﴿ ۞ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ

النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

بَصِيرًا ۝٥٨)

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”¹³

Dalam ayat ini secara eksplisit memerintahkan setiap individu, khususnya mereka yang memegang kekuasaan, untuk menunaikan amanah dan memutuskan dengan adil. Dalam konteks pemerintahan, amanah memiliki makna yang luas, mencakup tanggung jawab fundamental untuk melayani masyarakat dan mengelola urusan publik secara keseluruhan. Pelaksanaan amanah ini harus senantiasa dilandasi oleh integritas, sehingga setiap kebijakan dan tindakan yang diambil benar-benar demi kemaslahatan umum.¹⁴

¹³ Al-Qur'an Al-Karim, QS. An-Nisa' [4]: 58.

¹⁴ “Nu Online An-Nisa 58,” n.d., <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58>.

Keadilan menjadi pilar utama yang tak terpisahkan dalam setiap aspek pelayanan publik. Oleh karena itu, implementasi prinsip keadilan ini memastikan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali dan tanpa diskriminasi, akan mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik yang berlandaskan amanah dan keadilan akan mampu menciptakan tatanan masyarakat yang harmonis, sejahtera dan terlindungi dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang.¹⁵

Sedangkan, faktanya pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus tidak responsif, dan menimbulkan keluhan, ini secara langsung bertentangan dengan prinsip keadilan dan kemaslahatan yang dijunjung tinggi dalam *fiqh siyasah*. Sikap abai terhadap penderitaan pasien dapat dianggap sebagai bentuk kezaliman dan kegagalan dalam menjalankan amanah. Dengan demikian,

¹⁵ Fatmasari, "Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada PT. XYZ Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan," *AKMEN: Akutansi Dan Manajemen* 5, no. 4 (2018): 265–72, <https://e-jurnal.nobel.ac.id>.

penelitian ini menjadi sangat mendesak dan relevan. Ini tidak hanya akan mengkaji sejauh mana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus telah memenuhi amanat Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi juga menganalisisnya dari kacamata *fiqh siyasah*.¹⁶

Pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu mengacu pada implementasi standar kualitas layanan tertinggi yang bertujuan untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan setiap pasien yang mencari pertolongan medis. Lebih dari sekadar pemenuhan prosedur standar, pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus dimaknai sebagai upaya komprehensif untuk menciptakan pengalaman pasien yang positif, yang mencakup dimensi-dimensi kunci seperti bukti fisik (keadaan fasilitas yang bersih dan nyaman, peralatan medis yang memadai, serta penampilan staf yang

¹⁶ Hikmah Maros and Sarah Juniar, "Pelayanan Prima (Service Excellence)," *Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, 2016, h. 1–23.

profesional), keandalan (akurasi diagnosis, ketepatan waktu dalam tindakan medis, dan konsistensi dalam penanganan pasien), ketanggapan (kecepatan respons staf terhadap kebutuhan dan keluhan pasien, serta kemudahan akses terhadap informasi), jaminan (kompetensi dan kredibilitas tenaga medis, serta rasa aman yang diberikan kepada pasien) dan empati (perhatian pribadi, kepedulian, dan komunikasi yang efektif dari staf terhadap pasien dan keluarga).

Dengan demikian, pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus bukan hanya tentang pemberian layanan kesehatan, tetapi juga tentang pembangunan kepercayaan, kenyamanan, dan penghormatan terhadap hak-hak pasien sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Pelayanan Publik dan prinsip-prinsip *Fiqh Siyasah*.¹⁷

¹⁷ Aswan Usman, Andi Agustang, and Andi Muhammad Idkhan, "Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar," *Journal Governance and Politics (JGP)* 1, no. 2 (2021): 111–17.

Setelah melakukan pemaparan permasalahan di dalam latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian “Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu) Perspektif *Fiqh Siyasah*”.¹⁸

B. Rumusan masalah

Mempertimbangkan konteks permasalahan yang disebutkan peneliti di latar belakang adalah :

1. Bagaimana implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus provinsi Bengkulu berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik?
2. Bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan

¹⁸ Aswan Usman, Andi Agustang, and Andi Muhammad Idkhan, “Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar,” *Journal Governance and Politics (JGP)* 1, no. 2 (2021): 111–17.

prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

M.Yunus Provinsi Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pemenuhan hak Pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan perspektif *fiqh siyashah*.

D. Manfaat Penelitian

Menurut permasalahan latar belakang sebelumnya apa yang penulis katakan diatas, penelitian ini akan berguna untuk :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat **memperkaya ilmu pengetahuan** khususnya bagi

mahasiswa dan akademisi lainnya. Dengan menganalisis implementasi pemenuhan hak pasien dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dari **perspektif *Fiqh Siyasa***, penelitian ini diharapkan dapat **berkontribusi pada pengembangan ilmu hukum**, khususnya dalam bidang hukum tata negara dan hukum Islam. Ini akan dilakukan dengan memberikan **analisis mendalam** mengenai keselarasan antara Undang-Undang pelayanan publik yang berlaku dengan nilai-nilai konstitusional dalam Islam, sebagaimana yang terkandung dalam prinsip *Fiqh Siyasa*.¹⁹

2. Manfaat praktis

Adapun secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi **acuan dan landasan** bagi penelitian selanjutnya mengenai pemenuhan hak pasien dalam pelayanan publik, khususnya di fasilitas kesehatan.

¹⁹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasa: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 7.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat **memberikan masukan** bagi pembaca, terutama pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dan pembuat kebijakan, dengan menawarkan **solusi-solusi praktis** untuk mengatasi potensi masalah dalam pemenuhan hak pasien dan peningkatan pelayanan prima. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat **memberikan sumbangan pemikiran** yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

E. Penelitian terdahulu

Penulis telah melakukan telaah Pustaka terhadap penelitian terdahulu, antaranya:

No	Jenis penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Silviana Oktaferi "Implementasi pelayanan prima (<i>service excellent</i>)	Fokus pada pelayanan public, keduanya meneliti tentang implementasi pelayanan prima dalam konteks	Penelitian ini berfokus pada pelayanan di birokrasi public di lingkungan birokrasi pemerintahan,

	pada pelayanan public di bagian perizinan penelitian asing kementrian riset teknologi dan Pendidikan tinggi republik Indonesia ²⁰	pelayanan publik.	sedangkan penulis meneliti tentang implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima, di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu
2.	Nurzizah “Kualitas pelayanan publik dikantor camat Mutiara	Skripsi ini sama-sama berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik, Objek Penelitian Berbentuk Lembaga Publik, yang	Adapun perbedaannya fokus/Bidang Pelayanan yang Berbeda, spek yang Dikaji dalam Kualitas

²⁰ Silviana Oktaferi, “Impementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementrian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia” 3, no. 2 (2018): 91–102. h. 25.

	timur kabupaten pidie ²¹ .	bertujuan untuk Peningkatan Pelayanan, Mengacu pada Regulasi Pelayanan Publik.	Pelayanan, Pendekatan Teoretis/Perspektif.
3.	Yusnia.Y “Standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil di kabupaten Enrekang” ²² .	Persamaan yang dilihat dari kajian Implementasi/Standar, Objek Penelitian Institusi Publik, dan Acuan Undang-Undang Pelayanan Publik yang digunakan.	Adapun perbedaannya dilihat dari spek Kualitas/Fokus, dan di Kerangka Hukum Tambahan.

²¹ Nurazizah, “Skripsi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie,” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020, 5–24.

²² Y Yusmiah, “Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang,” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14.

F. Metode penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data-data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara utama untuk mendapatkan data lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah yaitu dengan menggunakan metode penelitian sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai dan menghasilkan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun menurut Peter Mahmud Marzuki, Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul. Hasil yang dicapai adalah untuk memberikan deskripsi mengenai apa yang seharusnya atas isu yang diajukan.²³ Metode yang digunakan dalam Penyusunan Proposal Skripsi ini yaitu sebagai berikut

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Skripsi ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris

²³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2011). H. 35.

(*Empirical Legal Research*) agar penelitian ini dapat mengungkapkan bagaimana gambaran pelaksanaan pelayanan public di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu. Penelitian ini berusaha mengungkapkan bagaimana pengimplementasian dari penerapan pelayanan public atau regulasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

b. **Pendekatan Penelitian**

Menurut Peter Mahmud Marzuki, pendekatan dalam penelitian hukum berfungsi sebagai landasan dalam merumuskan kerangka berpikir terhadap isu hukum yang diteliti. Dalam penelitian ini digunakan **pendekatan perundang-undangan (statute approach)**, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis

peraturan perundang-undangan yang relevan terhadap permasalahan yang diangkat.²⁴

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini terfokus di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu yang beralamat di Jalan Bhayangkara, Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Dengan fokus lokasi penelitian ini, diharapkan data yang diperoleh dapat menggambarkan secara jelas bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan Peraturan pelayanan publik perspektif *Fiqh Siyash*.

3. Subjek / Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian. Adapun informan yang peneliti ambil yakni dengan menggunakan metode ***Purposive Sampling*** (pengambilan secara sengaja berdasarkan tujuan

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana, 2017), h. 35.

penelitian). Selanjutnya yang akan menjadi informan dari penelitian ini adalah 2 orang petugas administrasi Rumah Sakit M.Yunus, 2 orang petugas Kesehatan Rumah Sakit M.Yunus, dan 12 orang pasien Rumah Sakit M.Yunus.

4. Sumber data dan Teknik pengumpulan data

a. Sumber data

Penelitian kualitatif ini membedakan data yang diperoleh menjadi dua, yaitu:

- 1) Data Primer, adalah data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan. Data primer merupakan informasi dasar yang dapat langsung diselidiki melalui metode wawancara langsung dan pengumpulan data, sehingga data yang dikumpulkan benar-benar merupakan data yang valid dan kemudian menjadi salah satu sumber informasi penelitian.²⁵ Responden yang diwawancarai yaitu perwakilan dari petugas administrasi, petugas kesehatan, dan pasien Rumah Sakit M.Yunus.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2017). H. 2

- 2) Data Sekunder, adalah data yang diperoleh berupa dokumen pribadi, dokumen resmi lembaga, referensi atau peraturan yang berupa penelitian dokumenter pada saat pengumpulan atau pengolahan data yang berkaitan dengan fokus masalah penelitian.

Bahan sekunder penelitian ini adalah data dokumentatif yang diperoleh dari sumber lain yaitu informasi dari surat kabar, internet dan buku yang merupakan salah satu bahan pendukung penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode interview/wawancara, observasi dan dokumentasi.

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah mendapatkan data melalui bahan bahan kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari peraturan Perundang-undangan, teori-teori atau tulisan-tulisan yang terdapat dalam buku literatur,

catatan kuliah, surat kabar dan bahan-bahan bacaan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diangkat.

2) Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala yang kemudian dilakukan pencatatan.

3) Metode Interview/wawancara

Metode Interview/wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan selanjutnya akan disebut informan. Dalam proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi penulis menggunakan wawancara terarah dimana peneliti menanyakan

kepada pasien dan petugas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen dan hal-hal yang terkait dengan penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab, yang disusun secara sistematis, logis, dan saling berhubungan agar penelitian lebih mudah dipahami. Pokok-pokok pembahasannya berikut:

Bab I, Pendahuluan. Bab pertama dari skripsi ini adalah pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Kajian Teori. Bab kedua akan membahas landasan teori tentang Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, konsep pelayanan publik, kebijakan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, dan teori Fiqih Siyasah.

Bab III, Gambaran Umum. Bab ketiga dalam skripsi ini akan membahas Gambaran Umum Objek Penelitian Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu

BAB IV, Hasil dan Pembahasan. Bab keempat dalam skripsi ini adalah hasil penelitian yang membahas tentang Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

BAB V, Penutup. Bab kelima dalam skripsi ini adalah penutup sebagai hasil akhir dari penelitian sekaligus merupakan akhir dari rangkaian penulisan skripsi yang berisi kesimpulan dan saran.

