

BAB II

KAJIAN TEORI

A. 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 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.¹ Teori pelayanan publik berhubungan dengan konsep administrasi publik, yang menekankan pada bagaimana penyelenggaraan

¹ Rasyid S, *Teori Dan Praksis Pelayanan Publik* (Yogyakarta: UGM, 2019). H. 25.

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.²

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 warganya dan bagaimana kualitas pelayanan tersebut

² Suwarsono S, *Administrasi Publik Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).h. 27.

dapat ditingkatkan. Secara umum, teori pelayanan publik berfokus pada bagaimana pemerintah mengorganisir, 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.³

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mengingat Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

³ Suwarsono S, *Administrasi Publik Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016). h. 30.

memuat tentang ketentuan umum terdapat di dalam Pasal 4, Pasal 18 huruf a dan i, serta Pasal 28 ayat (1 dan 2):⁴

- a. 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.
- b. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian umum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, tidak diskriminatif, keterbukaan, adanya ketepatan waktu seperti kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- c. Di dalam pelayanan publik masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi standar pelayanan serta

⁴ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan seperti yang sudah di sebutkan di poin sebelumnya.

- d. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- e. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- f. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
- g. 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.

- h. 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.
- i. 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.
- j. Standar pelayanan adalah 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, terjangkau dan terukur.⁵

- k. 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.
- l. 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.
- m. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan

⁵ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

- n. 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.
- o. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.⁶
- p. 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

⁶ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.⁷

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;

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan.
- b. 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.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik

⁷ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk menyediakan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan

informasi.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas.
- k. Pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah lainnya.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:⁸

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian umum;

⁸ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

- 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;

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 Kementerian Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
(MENPAN) Nomor 63/2003 sebagai berikut:⁹

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

⁹ Menpan, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik," *Ombudsman*, 2003..

- e. Kesamaan Hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹⁰ Didalam peraturan Pasal 28 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik, yaitu membahas tentang asas pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa. Berikut bunyi peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik :¹¹
- (1) Penyelenggaran yang bermaksud melakukan perbaikan sarana prasarana dan\atau fasilitas pelayanan public wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian secara jelas dan

¹⁰ Saputro, *Kualitas Pelayanan Publik*. h. 45.

¹¹ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

terbuka;

- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik;

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.¹²

¹² Al Fajri, Heryono Susilo Utomo, and Bambang Irawan, "Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga Di Kecamatan

Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

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

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan

- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya pelayanan
- e. Produk pelayanan
- f. Sarana dan prasarana
- g. Komentasi petugas pelayanan
- h. Pengawasan intern
- i. Pengawasan extern
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut.¹³

6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan

¹³ Saputro, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 47.

tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) No.63/KEP/M. PAN7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:²⁵

- a. 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.
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. 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 tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah:¹⁴

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.¹⁵

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang

¹⁴ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 27.

¹⁵ Ramitno Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2016). h. 56.

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, 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.¹⁶

H.A.S Moenir berpendapat ada enam faktor

¹⁶ Deyvy Setiawan Bawole, Daicy Lengkong, and Burhanuddin Kiyai, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado," *Jurnal Administrasi Publik* 4, no. 32 (2015): 1–14, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/9924>. h. 42.

pendukung pelayanan, antara lain:

- a. 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.
- b. Faktor 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.

- c. 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.
- d. 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.
- e. Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.¹⁷

¹⁷ Deyvy Setiawan Bawole, Daicy Lengkong, and Burhanuddin Kiyai, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado," *Jurnal Administrasi*

f. Faktor sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapaun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Kelima 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.¹⁸

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

¹⁸ Titin Rohayatin et al., "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan," *Jurnal Caraka Prabhu* 1, no. 01 (2018): 22–36, <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.h.50>.

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 Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan yaitu:¹⁹

¹⁹ Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, and Suranto -. "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan." *Jurnal Caraka Prabu* 1, no. 01 (2018): 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01>. h. 50.

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 Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya 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 maksimal²⁰

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

²⁰ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 52-55.

masyarakat. Responsivitas menunjukan 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 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu 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 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu sudah seharusnya melakukan

pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur- prosedur yang telah ditetapkan oleh di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.²¹

B. Teori Pelayanan Prima

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, adalah memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada pasien dan keluarga, yang merupakan perwujudan

²¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 52-55.

kewajiban para petugas kesehatan sebagai abdi masyarakat.²²

2. Tujuan pelayanan prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bintoro, Konsumen dan Pelayanan Prima, sedangkan Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup rumah sakit. Apabila

²² Dessy Mayasari, “Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang,” *Electronic Theses Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, no. 1989 (2015): 13, http://etheses.uin-malang.ac.id/1241/6/11410142_Bab_2.pdf.

pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.²³

3. Manfaat pelayanan prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alas an, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang pelayanan prima adalah sebagai berikut:²⁴

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi

²³ Sri Mugiarti, *Pelayanan Prima*, 2018, publikasiilmiah.com. h. 15.

²⁴ Fatmasari, “Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada PT. XYZ Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan.”. h. 7-10.

Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tertentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain. Oleh karena itu, beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Disiplin dalam bekerja pun merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan Prima, adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (customer) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, atau senang. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan atau melampaui harapan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “*Excellent Service*”, yang berarti pelayanan yang sangat

baik atau pelayanan yang terbaik. Letinen, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik, untuk menyediakan kepuasan konsumen. Gumehsoson, menyatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjualbelikan dan bahkan tidak dihilangkan.²⁵

Untuk melaksanakan tugas sebagai abdi Negara atau abdi masyarakat tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan/masyarakat (*customer satisfaction*) yang dilayani. Definisi Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, dan kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.

²⁵ Usman, Agustang, and Idkhan, "Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar.". h. 89.

Setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mendefinisikan apa keinginan pelanggan. Dengan demikian maka harapan masyarakat terhadap pelayanan: ialah; makin lama makin baik (better), makin lama makin cepat (faster), makin lama makin diperbaharui (never), makin lama makin murah (cheaper), dan makin lama makin sederhana (more simple).²⁶

Dalam menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, ada tidak mampu bertahan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah:²⁷

a. Pelayanan Prima Berdasarkan konsep A4

1. *Attitude* (Sikap)

²⁶ Oktaferi, "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia." *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), h. 45-50.

²⁷ Robert M Kosanke, "Strategi Pemasaran Baitul Mal WatTamwil (BMT) Teori Layanan Prima," 2019, 12-41. h. 74.

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada pasien, baik itu pasien kelas atas maupun pasien kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata pasien, maka para petgas yang berinteraksi langsung dengan pasien wajib menggunakan bahasa sopan, sekatan dalam menangani keluhan.

2. *Attention* (Perhatian)

Attention atau perhatian adalah tindakan untuk mendengarkan dan berfokus pada kebutuhan pasien secara menyeluruh, baik medis maupun emosional, demi menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan. Perhatian ini diwujudkan dengan mencermati kondisi pasien termasuk kekhawatiran yang tidak terucap memahami kebutuhan mereka akan informasi yang jelas mengenai kondisi

prosedur dan pengobatan, serta memberikan kejelasan dan dukungan yang tulus dengan sabar dan empati, seolah-olah mereka adalah prioritas utama.

3. **Action (Tindakan)**

Setelah memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan mencermati kebutuhan pasien, langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan yang konkret. Tindakan ini harus selalu berpegang pada prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Misalnya, dalam penanganan pasien, Tindakan yang dilakukan adalah dengan segera melakukan pemeriksaan yang relevan, mediagnosis masalah kesehatan secara akurat, serta memulai prosedur pengobatan yang sesuai dengan biaya yang wajar²⁸.

²⁸ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 197-200.

Tujuan adalah agar pasien dapat segera mendapatkan penanganan yang efektif dan aman, tanpa penundaan yang tidak perlu.

4. *Anticipation* (Antisipasi)

Sebagai langkah antisipasi untuk memberikan pelayanan prima di rumah sakit, manajemen harus menyiapkan solusi untuk setiap kemungkinan masalah yang dapat terjadi pada pasien dan keluarganya. Salah satu contoh yang dikenal adalah memberikan kompensasi atau solusi yang tepat jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, seperti keterlambatan penanganan atau kesalahan prosedur medis.

Antisipasi ini perlu disiapkan secara matang demi menjamin kepuasan dan loyalitas pasien. Misalnya, rumah sakit dapat menyiapkan dana darurat atau prosedur khusus untuk mengatasi keluhan pasien, sehingga setiap masalah dapat ditangani dengan cepat dan efektif.

Dengan begitu, pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

b. Enam Prinsip Pelayanan Prima:

1. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
2. Memberi dahulu dan anda akan menerima *Return On Service Excellent* (ROSE).
3. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
4. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.²⁹
5. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda dihargai. Rasulullah bersabda: “tidaklah engkau

²⁹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 197-200.

disebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagai mana engkau mencintai dirimu.”

6. Lalukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.³⁰

c. Pelayanan Prima Berdasarkan konsep A3

Pelayanan Prima berdasarkan konsep A3, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).³¹

1. Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan focus pada perbaikan sikap (*attitude*) tentang pelayanan prima berdasarkan prima berdasarkan sikap ini meliputi:

- a. Pelayanan dengan penampilan sensasi,
- b. Pelayanan dengan pikiran positif,
- c. Pelayanan prima dengan sikap menghargai.

³⁰ Kosnan, *Hak dan Kewajiban Pasien*, (Jakarta: Grafika Tama Jaya, 2013), h. 72.

³¹ A Konteks Penelitian, “Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 5.

2. Pelayanan prima berdasarkan perhatian pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian mencakup tiga prinsip pokok, yaitu:

- a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para kolega dan pelanggan.
- b. Mengamati dan mendengar perilaku para kolega dan pelanggan
- c. Mencurahkan perhatian penuh pada kolega dan pelanggan.

3. Pelayanan prima berdasarkan tindakan melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan terdiri dari:

- a. Mencatat pesanan pelanggan
- b. Mencatat kebutuhan pelanggan
- c. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
- d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan

C. Teori *Fiqh Siyasah*

1. Pengertian *Fiqh 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 *faqih*-*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.³²

Dalam perspektif *fiqh siyasah*, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat harus berlandaskan prinsip amanah, keadilan, dan kemaslahatan. Pemerintah sebagai pemegang otoritas memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak masyarakat melalui pelayanan yang baik, adil, dan manusiawi. Al-Ghazali menegaskan bahwa kekuasaan dan kepemimpinan bertujuan menjaga kemaslahatan umat serta mencegah terjadinya kerusakan. Oleh karena itu, setiap bentuk pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, harus dilaksanakan dengan sikap tanggung jawab, kejujuran, serta memperhatikan kepentingan

³² A. Dzajuli, *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan Ummat Dalam Rambu Rambu Syariah* (Bandung: Prenada Media, 2003). h. 25-28.

masyarakat sebagai bentuk amanah yang harus dipertanggungjawabkan.

Sejalan dengan itu, Al-Mawardi menjelaskan bahwa pemimpin berkewajiban mengatur urusan masyarakat dengan adil dan memenuhi kebutuhan mereka secara layak. Pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik, serta perlakuan yang tidak diskriminatif kepada masyarakat merupakan bagian dari implementasi nilai-nilai fiqh siyasah dalam praktik pemerintahan. Dengan demikian, interaksi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat harus mencerminkan etika kepemimpinan Islam yang menjunjung tinggi keadilan, amanah, dan kesejahteraan bersama.

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. 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 bernafaskan atau sejalan dengan ajaran Islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalannya.³³

1. *Maqashid 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 umum³⁴

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*).
- b. Maslahat *Hajiyah* (sekunder): mempermudah urusan hidup manusia.
- c. Maslahat *Tahsiniyah* (tersier): menyangkut nilai-nilai keindahan, etika, dan kesempurnaan.³⁵

³⁴ Syarial dkk Dedi, *Fiqh Siyasah* (Bengkulu: LP2 IAIN Curup, 2019). h. 70.

³⁵ Irwansyah and Zenal Setiawan, "Prinsip-Prinsip Fiqh Siyasah," *Jurnal Cerdas Hukum* 2, no. 1 (2023): 68–75, <https://e->

2. Prinsip keadilan dalam *fiqh siyasah*

Keadilan (*al-'adalah*) merupakan salah satu prinsip utama dalam *fiqh 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 (*ẓulm*), yang bertentangan dengan tujuan syariat (*maqāṣid al-syarī'ah*).³⁶

Dalam konteks *fiqh 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.
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.³⁷

Imam al-Ghazali menyatakan bahwa tujuan utama syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan (maslahah), dan kemaslahatan tidak akan tercapai tanpa keadilan. Keadilan dalam *fiqh*

³⁷ Muhammad Ramadhan, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*, ed. Achyar Zein (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2019). h. 45.

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.

3. Tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan 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 (*maslahah*) rakyat.³⁸

1. Pemerintah sebagai pelayan dan penanggung

³⁸ Muhammad Ramadhan. *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*. Edited by Achyar Zein. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2019. h. 46.

jawab umat Islam memandang pemimpin sebagai “*ra'in*”

2. (penggembala/pelayan) yang bertanggung jawab atas rakyatnya.

3. Pelayanan publik sebagai kewajiban negara dalam *fiqh siyasah*, pelayanan publik meliputi:

- a. Pendidikan (ilmu adalah kewajiban umat)
- b. Kesehatan (menjaga jiwa termasuk *maqāsid 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

4. 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."³⁹

5. Akuntabilitas Pemerintah di Hadapan Allah dan Rakyat

Dalam Islam, pemimpin bukan hanya bertanggung jawab kepada rakyat tetapi juga di hadapan Allah *Subhanahu wa Ta'ala* (SWT). Kesejahteraan dan kemaslahatan rakyat adalah tolak ukur keberhasilan pemerintahan menurut syariat. Dalam *fiqh siyasah*, pelayanan publik adalah tanggung

³⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 52.

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.

