

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merujuk pada upaya pemerintah atau badan layanan umum untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Pelayanan publik mencakup beragam bidang, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, perizinan, dan lain-lain. Konsep ini didasarkan pada prinsip bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan akses yang adil dan layanan yang berkualitas bagi seluruh warga negara (Liharman Saragih, 2024, 15).

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal (Ardiputra & prawira, Kualitas Pelayanan Publik pada kantor pos cabang pasangkayu 91571, 2020, 139).

Pada kepuasan pengguna layanan menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pemerintah dan penyelenggara layanan publik diharapkan untuk lebih sensitif terhadap umpan balik dari pengguna layanan, baik itu melalui survei kepuasan pengguna, pelaporan masalah, atau mekanisme partisipasi masyarakat lainnya. Peningkatan kepuasan pengguna layanan tidak hanya mencakup aspek kualitas dan aksesibilitas layanan, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti responsifitas, keadilan, dan kemudahan proses (Liharman Saragih, 2024, 17-18).

Di dunia pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat atau publik oleh aparaturnya merupakan bentuk pelaksanaan dari fungsi aparaturnya

negara sebagai abdi masyarakat juga perlu untuk terus ditingkatkan kualitas- nya. Oleh karena itu menurut Suhartanto, jika dulu masyarakat cenderung menerima apa adanya pelayanan yang mereka terima dari aparat pemerintah, situasinya saat ini telah berubah. Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan demokratis. Masyarakat semakin menyadari bahwa mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat. Sebaliknya bagi aparatur pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan yang berkualitas dan pengayoman terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap aparatur pemerintahan. Dengan demikian, tidak ada jalan lain bagi aparatur pemerintah, kecuali harus benar-benar berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat tersebut (Muhamad Mu'iz Raharjo S.STP., 2021, 5).

Sedangkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan: (1) Pemberi layanan berkewajiban untuk menyusun, merangkai dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan suatu pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan suatu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21. (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Sedangkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 itu sendiri, berisikan ketentuan bahwa: komponen standar pelayanan sekurangkurangnya meliputi a) dasar hukum, b) persyaratan, c) sistem, mekanisme dan prosedur, d) jangka waktu penyelesaian, e) biaya/tarif, f) produk pelayanan,

g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, h) kompetensi pelaksana, i) pengawasan internal, j) penanganan pengaduan, saran dan masukan, k) jumlah pelaksana, l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan n) evaluasi kinerja pelaksana (satuki, 2022, 21).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dengan standar layanan terbaik akan mendapatkan status akreditasi Paripurna, diikuti dengan akreditasi Utama, Madya dan dasar (Titie Purwaningsari, 2022, 4).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan menjadi penanggungjawab penyelenggara pelayanan kesehatan jenjang pertama di wilayah kerja masing-masing. Puskesmas sesuai dengan fungsinya (sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga, serta pusat pelayanan kesehatan dasar) berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional (Amirul Muatofa, 2020, 75).

Disamping begitu banyak lingkup pelayanan yang ada di puskesmas tersebut, maka dalam bentuk pelayanan kesehatan dibutuhkan tenaga dan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki jiwa penolong dan mempunyai integritas tinggi untuk mewujudkan pembangunan kesehatan

yang bertujuan untuk mensejahterakan keluarga dan masyarakat serta mempertinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mampu mewujudkan pemerintah yang baik.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 3 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan publik bahwa, Pemerintah Daerah sebagai unsur pelayanan publik berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyelenggarakan layanan terhadap pemenuhan barang, jasa dan pelayanan administratif kepada masyarakat. Dengan begitu, dalam rangka penyelenggaraan pemerintah maka administrasi negara mempunyai tugas untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Untuk menjalankan tugas pokoknya itu administrasi negara telah diberikan alat kelengkapan pemerintah dengan wewenang istimewa, yakni suatu kewenangan yang memungkinkan administrasi negara dapat melaksanakan tugas pokoknya tersebut. Maka sudah jelas apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintahan Kecamatan yaitu antara lain melaksanakan Pelayanan Publik kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Kecamatan Lubuk Tarok terbagi menjadi 6 nagari yaitu Lalan, Lubuk Tarok, Latang, Kampung Dalam, Buluh Kasok dan Silongo dan 56 jorong dengan jumlah penduduk sebanyak 18.580 terdiri dari laki-laki 9.364 jiwa dan perempuan 9.216 jiwa namun hanya memiliki 1 puskesmas induk. Pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di duga belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih banyak kelemahan. Meskipun puskesmas di Kecamatan Lubuk Tarok berusaha melayani dengan baik segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan),

promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan, namun dugaan kenyataa masih terdapat ketidak puasan pasien atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Di puskesmas Lubuk Tarok terindikasi bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi unsurunsur yang diamanahkan oleh Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 pasal 2, diantaranya yaitu : Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Akuntabilitas dan Fasilitas, Trasnparasi, Ketepatan Waktu, Keprofesionalan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan, seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peninkatan profesionalisme sumberdaya manusia dan meningkatkan kualitas manajemen puskesmas. Pelayanan yang berkualitas harus dengan melakukan pengukuran secara terus menerus. Agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahan. Namun kebanyakan masyarakat di Kecamatan Lubuk Tarok bermata pencarian sebagai petani dan buruh dan masih banyak masyarakat yang ekonominya tergolong rendah, sedangkan untuk ke klinik swasta pasti akan membutuhkan biaya lebih dan ditambah lagi dari Kecamatan Lubuk Tarok ke rumah sakit umum bisa dibilang jauh ditambah lagi jalan yang kebanyakan rusak. Maka dari itu masyarakat membutuhkan puskesmas untuk tempat berobat dikarenakan ringannya biaya hingga pengobatan gratis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik itu sudah menjelaskan mengenai berbagai aspek penting dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik diantaranya seperti: keseimbangan hak dan kewajiban, akuntabilitas dan fasilitas, transparasi, ketepatan waktu dan keprofesiaonalan. Sedangkannya pelayanan publik di puskesmas merupakan salah satu bentuk layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai

kendala seperti keterbatasan tenaga medis, kurangnya fasilitas, serta sistem administrasi yang belum sepenuhnya efisien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi tenaga medis, sarana prasarana, maupun sistem pelayanan, sangat diperlukan agar Puskesmas dapat memberikan layanan yang lebih efektif, cepat, dan berkualitas bagi masyarakat. Sedangkan dalam Islam *Siyasah Idariyah* merupakan tata kelola pemerintahan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dengan tujuan menciptakan keadilan, kesejahteraan, dan kemaslahatan umat. Konsep ini menekankan pentingnya kepemimpinan yang adil, transparan, serta berorientasi pada pelayanan masyarakat. *Siyasah Idariyah* mencakup administrasi negara, birokrasi, serta kebijakan publik yang harus dijalankan sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti amanah, musyawarah, dan keadilan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pemerintahan dalam Islam bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara hak individu dan kepentingan masyarakat, serta memastikan bahwa kebijakan yang diambil selalu berpihak pada keadilan dan kesejahteraan umat. Padahal jelas dimasa sahabat Rasulullah SAW yakni Umar bin Khattab melayani masyarakat agar sampai kesejahteraan secara menyeluruh. Terkait dengan penelitian ini penulis ingin melihat sejauh mana pelayanan publik yang dilakukan oleh puskesmas itu dan melihatnya dari prespektif *siyasah idariya*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, maka yang menjadi fokus masalah adalah: Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik di puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok Perspektif *siyasah idariyah*?

1.3 Pertanyaan penelitian

1.3.1 Bagaimana pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021?

1.3.2 Bagaimana pandangan *Siyasah Idariyah* terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 3 Tahun 2021

tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok?

1.4. Tujuan penelitian

1. Untuk melndeskripsikan pelaksanaa Penyelenggaraan Pelayanan Publik di puskesmas Kecamatan lubuk Tarok terhadap ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.?
2. Untuk menganalisis pandangan *Siyasah Idariyah* terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok?

1.5 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena memberikan informasi tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok, selain itu penelitian ini juga memberikan informasi kepada masyarakat bahwasanya Pelayanan Publik yang sesuai dengan Peraturan Daerah adalah Pelayanan Publik yang akuntabilitas dan fasilitas, transparasi dan keprofesionalan.

1.6 Studi Literatur

Untuk menghindari persamaan dan peniruan karya ilmiah yang penulis buat ini, maka penulis juga melakukan studi kepustakaan yaitu dengan meninjau dan menelaah tulisan-tulisan yang telah lebih dahulu ditulis oleh penulis sebelumnya. Sehingga penulis dapat membedakan permasalahan yang dibuat oleh orang lain dengan permasalahan penulis buat sendiri.

1. Skripsi yang berjudul "Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah Dalam Rangka Pengelolaan Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Singosari Kota Pematangsiantar yang ditulis oleh Tifany Saskia Faradhiba Nim 1303100084, Universitas Sumatra Utara Medan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Singosari

Pematangsiantar telah terimplementasi dengan baik, walaupun belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah karena program kebijakan yang dilaksanakan belum sesuai dengan prosedur dan target yang ingin dicapai belum terlaksana dengan baik dimana peralatan pelayanan kesehatan belum lengkap. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa program kebijakan yang akan dilaksanakan belum terlaksana sepenuhnya karena hal-hal yang mendukung berjalannya program tersebut belum dipenuhi seperti peralatan pelayanan kesehatan dan juga target yang belum tercapai karena memiliki kendala dalam waktu untuk menentukan kapan program kebijakan tersebut akan berjalan.

2. Skripsi yang berjudul "Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Perhentian Raja Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar" yang ditulis oleh Desi Ratnasari Nim 11675202772 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Puskesmas Kecamatan Perhentian Raja. Dalam penelitian ini, analisis pelayanan kesehatan pada puskesmas perhentian raja di lihat berdasarkan

Keputusan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 dan 741 MENKES /Per/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, dengan Indikator Pelayanan Kesehatan Dasar, Pelayanan Rujukan, Penyelidikan Epidemiologi dan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa (KLB). Dari hasil pengukuran dari masing-masing indikator tersebut, maka diibahwa pelayanan kesehatan Puskesmas Perhentian Raja dapat di nyatakan baik dan upaya yang di lakukan oleh puskesmas meliputi melakukan pelayanan rujukan, penanggulangan kejadian luar biasa pelayanan kesehatan dasar, bencana, pembinaan kesehatan lingkungan dan sanitasi dan dalam keramahan petugas pada pasien serta sarana dapat di kategorikan baik. Oleh sebab

penulis menyarankan salah satu upaya untuk menjamin dan mempertahankan kualitas pelayanan tak kalah pentingnya pengawasan terhadap petugas lebih di ketatkan agar petugas bisa disiplin, profesional dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

3. Skripsi yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis Di Puskesmas Kota Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang" yang ditulis oleh Albertin Arruan NPM. 2014.235.01.118, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Manajemen Pembangunan Daerah Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis Di Puskesmas Kota Kabupaten Enrekang belum maksimal dan masih terdapat kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Penataan sumber daya manusia seharusnya berjalan dengan maksimal agar program dapat terus berjalan, penggunaan sarana prasarana masih terjadi kesenjangan dalam memperoleh pelayanan kesehatan gratis, dan masih terdapat masyarakat yang kurang mampu belum mendapatkan kartu peserta kesehatan gratis. Puskesmas Kota sebagai pelaksana program Jaminan Kesehatan Gratis diharapkan untuk lebih mengintensifkan sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan gratis, misalnya dengan melakukan penyuluhan dan pemasangan spanduk sehingga informasi tentang program Pelayanan Kesehatan Gratis bisa sampai ke pelosok-pelosok desa.
4. Artikel dengan judul " ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS: STUDI KASUS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN KUALA". Ditulis oleh Wahyu Seno Gimstar Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Univeritas Negeri Medan. Menganalisis pelayanan publik di Puskesmas dengan fokus pada studi kasus pelayanan kesehatan di Kecamatan Kuala. Tujuan utama artikel ini adalah untuk memberikan pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang

digunakan dalam studi ini dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam kepada kepala Puskesmas, para tenaga medis dan non medis serta masyarakat yang datang ke Puskesmas. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas di Kecamatan Kuala menghadapi beberapa tantangan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal. Beberapa kendala yang diidentifikasi termasuk kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas dan peralatan medis, serta lambatnya respons terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, pelayanan kesehatan di Puskesmas juga memiliki kelebihan, seperti adanya program-program promosi kesehatan dan pencegahan penyakit yang aktif, serta ketersediaan obat-obatan dasar secara gratis. Berdasarkan hasil penelitian, artikel ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala. Rekomendasi tersebut meliputi peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, peningkatan fasilitas dan peralatan medis, peningkatan respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan peningkatan koordinasi antara Puskesmas dengan instansi terkait.

5. Jurnal dengan judul "EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG KESEHATAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT". Di tulis oleh *Maria Elis Sriani, Cahyo Sasmito*. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik dari tahun ke tahun semakin besar oleh masyarakat. Sementara itu praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Tujuan dari penelitian ini yang dilakukan adalah, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengetahui sejauh mana efektivitas Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Puskesmas Dau meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, serta untuk mengetahui upaya Unit Pelayanan Terpadu

(UPT) Puskesmas Dau dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian sebagaimana sudah terlaksana semua tentang efektivitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Upt (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas Dau, adapun masyarakat yang sangat mendukung efektifitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan instansi dalam upaya mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari program kerja Puskesmas Dau sudah tersusun dalam struktur organisasi Puskesmas Dau. Upaya Puskesmas Dau dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat juga sudah baik, hal ini dapat dilihat dari inovasi (mobil keliling dan layar monitor untuk mengambil nomor antrian). Mereka sudah menyiapkan mobil pelayanan 24 jam untuk masyarakat, bahkan mereka juga mempunyai tim Homecare yang siap melayani masyarakat untuk melakukan proses pelayanan. Pada pembahasan penelitian penulis dengan pembahasan skripsi yang terdahulu terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada Sejauh mana penerapan Perda nomor 3 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan publik tersebut di Puskesmas kecamatan Lubuk Tarok kabupaten Sijunjung, Apakah pelayanan publik di puskesmas kecamatan Lubuk Tarok sudah memenuhi standar yang ditetapkan dalam peraturan daerah nomor 3 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

1.7. Kerangka Teori

1.7.1 *Siyasah Idariyah*

Siyasah Idariyah ialah ilmu yang mempelajari hal ihwal urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, pengaturan dan kebijaksanaan yang di buat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.

Prinsip-prinsip *siyasah idariyah* yaitu: Persamaan Hal ini mengacu

pada kesetaraan hak dan perlakuan bagi semua individu tanpa mempertimbangkan latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya mereka, keadilan yang merata. Ini menekankan pada prinsip keadilan bahwa setiap orang memiliki akses yang adil terhadap kesempatan, sumber daya, dan perlindungan hukum yang sama dan lain sebagainya, dan memegang teguh prinsip musyawarah mengacu pada pentingnya mendengarkan dan menghargai pendapat semua pihak dalam pengambilan keputusan, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan.

1.7.2 Pelayanan publik

Pelayanan publik itu adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Ahmad Mustanir, 2022, 21).

Unsur-unsur Pelayanan Publik yaitu dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 3 Tahun 2021 pada Pasal 2 yaitu: akuntabilitas, fasilitas, transparansi, dan keprofesionalan.

1.8 Metode penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau jalan yang di tempuh dalam mencari, menggali, mengelola dan membahas data dalam suatu penelitian. Untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap permasalahan. Untuk memperoleh dan membahas data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut.

1.1.1 Jenis penelitian

Berdasarkan cara mendapatkan data penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field reseach*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung untuk memahami fenomena tentang

apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan secara deskriptif dalam bentuk kata kata dalam bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Abdurrahmat Fathoni, 2006). Penelitian ini dapat disebut penelitian empiris dikarenakan penulis melakukan penelitian guna mengetahui dan memahami secara pribadi mengetahui pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok.

Berdasarkan pendekatan, jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penulis menggunakan jenis penelitian ini dengan mewawancara TU (Tatan Usaha) puskesmas, tenaga medis puskesmas, dan masyarakat di Kecamatan Lubuk Tarok guna mendapatkan data yang berkaitan dengan pembahasan secara lengkap. (W. Creswell, 2016: 245).

Berdasarkan sumber data, penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber data. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok Kabupaten Sijunjung, provinsi Sulmatelra barat dan buku-buku atau literatur atau peraturan perundang-undangan serta data/dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti (Akmal, 2019).

1.1.2 Lokasi Pelnellitian

Belrdasarkan tuljulan pelnellitian ini, maka pelnelliti melngambil lokasi pelnellitian di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok Kabupaten Sijunjung, provinsi Sulmatelra barat. Wilayah ini pelnullis pilih karelna ingin mellihat di lapangan bagaimana Tinjauan *Siyasah Idariyah* Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok Kabupaten Sijunjung Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021.

1.1.3 Sumber data

Sumber data merupakan hal yang paling penting dalam penelitian metode pengumpulan data karena dari situlah subjek data tersebut diperoleh. Untuk memperoleh sumber data yang akurat dan valid dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan sumber data sebagai berikut :

1.8.3.1 Sumber data primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber utamanya [Creswell 2013, 225]. Dalam hal ini penulis memperoleh data dari pihak-pihak dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan kebutuhan penelitian. Data dalam penelitian ini diperoleh dari : Kepala TU (Tata Usaha) puskesmas, karyawan/tenaga medis, dan masyarakat yang pergi berobat ke puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok Kabupaten Sijunjung.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

1.8.3.2 Sumber data sekunder atau sumber data tambahan

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer (Pratiwi, 2017). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini seperti karya ilmiah dan jurnal.

1.8.4 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dapat diartikan sebagai cara, proses, dan langkah penulis dalam mengumpulkan dan memecahkan masalah dalam penelitian ini. Teknik yang penulis gunakan yaitu :

1.8.4.1 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan Tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber atau sumber data. (ELrga Trivaika, 2022) Menurut pendapat dari Sulgiyono wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam. (Anggy Giri Prawiyogi, 2021). Pihak peneliti akan mewawancarai perangkat puskesmas dan masyarakat Kecamatan Lubuk Tarok.

1.8.4.2 Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsani. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman.

Dokumentasi adalah bentuk informasi yang menjelaskan tentang pemberian layanan kepada klien secara tertulis ataupun dihasilkan melalui elektronik. Guzman, Dokumentasi adalah wadah informasi berawal dari sebuah proses beberapa kegiatan dalam menentukan informasi yang dibutuhkan serta sarana untuk mendapatkan informasi tersebut. Dengan demikian, dokumentasi merupakan suatu proses menentukan informasi yang dibutuhkan dalam menjelaskan pemberian layanan kepada klien baik secara tertulis maupun elektronik (Yanti Aggraini, 2023, 119). Penulis akan

melakukan penelitian untuk mendapatkan data tentang letak geografis, dan perkembangan pelayanan publik di puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok Kabupaten Sijunjung.

1.8.4.3 Observasi

Peneliti melakukan observasi di puskesmas Kecamatan Lubuk Tarok sebanyak dua kali dalam observasi peneliti mengamati pelayanan tenaga medis atau karyawan medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang masih kurang ramah, terkadang ada juga tenaga medis ini main hp saat jam kerja sedangkan pasien masih banyak yang menunggu. Dalam observasi ini peneliti juga melihat kondisi puskesmas yang masih kurang dalam sarana dan prasarannya serta fasilitas yang masih kurang memadai contohnya seperti kursi atau tempat duduk yang masih kurang, alat kesehatan yang masih belum lengkap dan gedung ruang rawat inap yang sampai sekarang masih belum ada.

1.8.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah data terkumpul. Dalam riset etnografi, tahap analisis data tidaklah berupa tahapan yang bersifat linear. Pengumpulan data, analisis data, dan penulisan data dilakukan secara interaktif. Huberman dan Miles menawarkan bentuk analisis data melalui tiga alur aktivitas bersamaan antara reduksi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi.

1.8.5.1 Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentransformasikan data dalam bentuk catatan atau transkrip. Data yang diperoleh sifatnya sangat luas dan kaya dengan berbagai informasi, maka harus direduksi dengan cara membuat kode atau kategori dari data tersebut.

1.8.5.2 Penyajian data merupakan tahap untuk menyajikan data secara sistematis berdasarkan kategorisasi dalam tahap reduksi data. Data disusun secara sistematis dengan diberi konteks dan naratif sehingga menjadi dasar untuk

membangun argumentasi.

1.8.5.3 Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap untuk menemukan kejelasan dan pemahaman terhadap persoalan yang diteliti. Menafsirkan dan menetapkan hubungan antar kategori data untuk dapat menjawab permasalahan penelitian (Jogiyanto hartono M., 2018, 49).

Dalam penelitian ini, data-data yang terkumpul dari informan yaitu perangkat puskesmas dan masyarakat Kecamatan Lubuk Tarok, akan dicatat secara rinci dan teliti. Kemudian hasil pencatatan tersebut akan dirangkum, dan difokuskan pada hal yang penting sehingga hasil dari reduksi data memberikan gambaran yang jelas untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan.

