

**TINJAUAN SIYASAH DUSTURIYAH TERHADAP IMPLEMENTASI
PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH
NOMOR 08 TAHUN 2010
(Studi Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Desa Moutong)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H) pada Jurusan Hukum Tata Negara Islam Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh

**SEPTIANI A.R DANIALI
NIM: 193210008**

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
SULAWESI TENGAH
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “*Tinjauan Siyasah Dusturiyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 (Studi Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Desa Moutong)*”. Oleh mahasiswa atas nama Septiani A.R Daniali NIM: 19.3.21.0008 Jurusan Hukum Tata Negara Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 09 Juni 2023 M
20 Dzulqa’dah 1444 H

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Muhammad Akbar, S.H., M.Hum.
NIP. 19700428 200003 1 003

Mohamad Oktafian, S.Sy.,M.H

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusunan yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 09 Juni 2023 M
20 Dzulqa'dah 1444 H

Penulis/peneliti,

SEPTIANI A.R DANIALI
NIM: 19.3.21.0008

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَسَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا مَنْ يَهْدِيَ اللَّهُ فَلَا
مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. أَمَّا بَعْدُ.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya jualah, sehingga skripsi yang berjudul *“Tinjauan Siyasaah Dusturiyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 (Studi Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Desa Moutong)”*. ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Allah, Nabi Muhammad saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini banyak mendapat bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua kandung penulis, yang selalu Penulis cintai, hormati, sayangi serta yang penulis banggakan Bapak Abdul Rahman Daniali dan Ibunda Min T Hanapi yang telah membesarkan, mendidik, memberi dukungan dan motivasi serta yang telah membiayai Penulis dengan penuh keikhlasan, di jenjang pendidikan.

2. Bapak Prof. Dr.H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor UIN Palu Segenap unsur pimpinan yang telah mendorong dan memberi kebijakan dalam berbagai hal.
3. Bapak Dr. Ubay Harun, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Syariah, Bapak Dr. M Taufan B, S.H., M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan, Ibu Dr. Siti Musyahidah, M.ThI. selaku Wakil Dekan Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Kelembagaan, Ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I.,M.E.I. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menuntut ilmu dan menambah pengetahuan pada Fakultas Syariah sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak Hamiyuddin, S,Pd.I.,M,H. selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Islam dan Muhammad Taufik, S.Sy., M.Sos. selaku sekretaris jurusan dalam hal ini telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan serta motivasi kepada mahasiswa HTNI selama proses perkuliahan.
5. Bapak Dr. Muhammad Akbar, S.H., M.Hum. selaku pembimbing I dan Bapak Mohamad Oktafian, S.Sy., M.H. selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang dengan ikhlas meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya dalam membimbing, mengarahkan serta membantu Penulis dalam menyusun skripsi ini dari awal bimbingan proposal sampai pada tahap terakhir ini sehingga bisa selesai sesuai dengan harapan.

6. Bapak Drs. H. Suhri Hanafi, M.H selaku dosen penasehat akademik (PA) sekaligus penguji yang telah memberikan arahan serta masukan dalam segala perbaikan pada proposal skripsi sehingga menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang baik dan benar.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta tenaga kependidikan yang telah mengajarkan ilmu dan memberikan bimbingan kepada Penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Syariah.
8. Bapak Rifai, SE.MM. selaku kepala perpustakaan beserta Seluruh staf Perpustakaan UIN Datokarama Palu yang dengan tulus memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.
9. Bapak Yasir Syam, S.K.M. Selaku kepala puskesmas desa Moutong beserta staf tenaga medis yang telah mengizinkan Penulis untuk melakukan penelitian di puskesmas tersebut.
10. Teman teman seperjuangan di Hukum Tata Negara Islam Angkatan 2019 UIN Datokarama Palu, Rani, Anis Saturrahmah, Rahmatul Syifa, Sahwa Kana dan teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mengisi hari-hari dengan belajar bersama yang penuh ceria bagi penulis.
11. Farhansyah Dg Kalla yang selalu membantu, memberikan motivasi dan semangat serta doa setiap saat kepada Penulis dalam menyelesaikan proposal serta skripsi ini.

12. Teman-teman kampung Dian, yuni, siti, milda yang telah menemani saya sewaktu turun penelitian di puskesmas dan selalu mendengarkan keluhan kesah serta memberi motivasi kepada Penulis
13. Seluruh keluarga besar Penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan yang sangat berarti bagi Penulis.

Akhirnya, kepada semua pihak Penulis senantiasa mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Palu, 09 Juni 2023 M
20 Dzulqa'dah 1444 H

Penulis/peneliti,

SEPTIANI A.R DANIALI
NIM: 19.3.21.0008

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penegasan Istilah.....	9
E. Garis- Garis Besar Isi.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian teori.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Konsep Pelayanan Publik.....	17
3. Manajemen Pelayanan Publik	17
4. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	24
5. Standar Pelayanan Publik.....	24
6. Pelayanan Kesehatan.....	26
7. Standar Layanan Puskesmas	26
8. Pengertian standar pelayanan minimal.....	28
9. Jenis-jenis dasar standar pelayanan minimal	29
10. Pengertian Siyasah Dusturiyah.....	29
11. Ruang Lingkup dan Kajian Siyasah Dusturiyah	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34

C. Sumber Data Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	37
F. Pengecekan Keabsahan Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	41
1. Sejarah Singkat Puskesmas Moutong	41
B. Pembahasan.....	
1. Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 atas pelayanan Masyarakat di Puskesmas Desa Moutong	48
2. Tinjauan Siyasa Dusturiyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 (pada pelayanan masyarakat di Puskesmas Moutong).....	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Implikasi Penelitian.....	64

DAFTAR PUSTAKA	66
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
------------------------	--

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	
---------------------------	--

DAFTAR TABEL

1. Jenis Tenaga Kesehatan yang ada di UPTD Puskesmas 43
2. Prosedur Pelayanan Untuk Yang Rawat Inap 48
3. Tarif Poli Gigi 52
4. Sarana dan Prasarana yang ada di Puskesmas Moutong 54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pengajuan judul skripsi
2. Pedoman wawancara
3. Daftar informan
4. Peraturan Gubernur Nomor 08 Tahun 2010
5. Penunjukan dosen pembimbing skripsi mahasiswa
6. Kartu kendali bimbingan skripsi
7. Undangan ujian komprehensif
8. Dokumentasi

ABSTRAK

Nama :Septiani A.R Daniali
Nim :19.3.21.0008
Judul Skripsi :Tinjauan Siyasah Dusturiyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 (studi pelayanan masyarakat di puskesmas Moutong)

Skripsi ini berjudul “Tinjauan Siyasah Dusturiyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 (studi pelayanan masyarakat di puskesmas moutong)” Adapun yang menjadi tujuan adalah untuk mengetahui Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 atas pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong dan untuk mengetahui Tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 (pada pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan teknik pendekatan perundang-undangan, konsep serta sosiologis. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. sedangkan sumber data meliputi sumber data primer dan data sekunder, dengan objek penelitian tenaga medis, pasien dan masyarakat. Data sekunder berupa data Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah mengadopsi, mengedit, mengklarifikasi, mereduksi, analisa, dan menyimpulkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan standar pelayanan publik di Puskesmas Moutong, yang dilihat menggunakan 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan standar pelayanan publik di Puskesmas Moutong belum cukup baik, karena masih terdapat kekurangan dalam standar yaitu kompetensi petugas pemberi layanan masih terdapat perawat yang tidak melayani pasien dengan ramah contohnya dalam pemasangan infus, masi kasar dan tanpa tabe ataupun permisi sehingga membuat pasien tidak nyaman, dan juga parawat lambat dalam menangani pasien di karenakan keluarga pasien harus terlebih dahulu menyelesaikan masalah administrasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fiqh Siyasah merupakan ilmu tatanegara Islam yang secara spesifik didalamnya terdapat pembahasan terkait dengan seluk beluk pengaturan kepentingan dalam kehidupan umat manusia secara umum serta secara khusus kepada Negara, didalamnya memuat mengenai penetapan hukum, aturan, serta kebijakan yang dibuat oleh penguasa yang berlandaskan kepada ajaran-ajaran Islam, dimana tujuan utamanya adalah perwujudan dari kemaslahatan umat sekaligus menghindari berbagai bentuk kemudharatan yang senantiasa dapat timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.¹

Fiqh siyasah terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya: Menurut Imam Al-Mawardi yang tertera dalam bukunya *Al-Ahkam As-Sultaniyyah* ruang lingkup *fiqh siyasah* terbagi menjadi: *Siyasah Dusturiyyah*, *Siyasah Maliyyah*, *Siyasah Qadlaiyyah*, *Siyasah Harbiah*, dan *Siyasah Idariyah*.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan kajian *fiqh siyasah* pada bidang *Siyasah Dusturiyyah* yaitu bidang yang berkaitan dengan Masyarakat dan hak-haknya. *Dusturiyyah* merupakan bagian dari *fiqh siyasah* yang membahas masalah perundang-undangan Negara.²

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau

¹A. Djazuli, *Fiqh siyasah* (Jakarta: Prenada Media, 2000), 42.

²Muhammad Iqbal, *fiqh Siyasah Konstektualisasi Doktrin Politik Islam*. (Jakarta: Kencana 2014), 177

memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.³

Pada hakikatnya selain dianggap sebagai makhluk individu, manusia juga dianggap sebagai makhluk sosial yang di dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain dalam hal pemenuhan kebutuhan. Hal tersebut mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pelayanan sendiri dapat berupa pelayanan fisik serta pelayanan administratif. Dalam konteks ini, bentuk pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau petinggi Negara kepada setiap warga negaranya.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintah yang dinamis harus ada ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan administrasi sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan. Harus diakui, paradigma pelayanan dan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus diperbarui untuk menyelesaikan dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan perubahan dalam pemerintah. Kedua aspek tersebut kurang memuaskan,

³Agus Dwiyanto, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002.

meskipun masyarakat masih betah, begitu juga dengan pihak yang tidak berdaya dan terpinggirkan dalam kerangka pelayanan.⁴

Pelayanan Puskesmas merupakan bagian dari pelayanan publik atau kepentingan umum. Pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban negara sebagai suatu proses pembangunan. Pengertian pelayanan menurut Kotler bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pengertian pelayanan menurut Kotler di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang selalu menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan merasakan kepuasan bagi penerima pelayanan meskipun tidak terikat pada produk tersebut. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.⁵

Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal. Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah itu sendiri, apa yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya maka itulah menjadi cerminan dan sebuah pelayanan publik yang ada di negara ini. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk

⁴Agung Kurniawan, *Transformasi pelayanan publik*, (Yogyakarta: pamarua, 2005) 1-2.

⁵Pupung Pundenswari, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan publik Bidang Kesehatan TerhadapKepuasan Masyarakat* Vol. 11; No. 01; 2017; 13-21

mempermudah dan mempercepat proses pelayanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya yang telah dilakukan tersebut hingga saat ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi yang demikian, maka di perlukan upaya percepatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif.⁶

Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Hak untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin, karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktifitas dan karyanya. Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan menuju hidup sejahtera.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten, 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

⁶Maria Elis Sriani, Cahyo Sasmito. *Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat* Vol. 7, No. 2 (2018).

kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.⁷

Berdasarkan pengertian Keputusan Pemerintah dan Lembaga Administrasi Negara serta para pakar tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu : ⁸

1. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, Lembaga Pemerintah non kementerian, Kesektarian Lembaga Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
2. Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangudangan.
3. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

⁷Nopiani, *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak* Volume 7, Nomor 1 (2019).

⁸Jailani, *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam* VOL. 19, NO. 27, JANUARI – JUNI 2013.

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi”. Pendekatan Teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”⁹.

Berdasarkan tafsir Al-Misbah, Qur’an Surah At-Taubah ayat 105 ini mendorong manusia agar lebih mawas diri dan mengawasi amal atau pekerjaan mereka. Allah SWT mengingatkan mereka bahwa setiap amal baik atau buruk memiliki hakikat yang tidak dapat disembunyikan amal tersebut kelak akan disaksikan langsung oleh Allah SWT, Rasulullah SAW, dan orang-orang beriman. Pada hari kiamat kelak, Allah SWT akan membuka tabir penutup mata sehingga dapat mengetahui dan melihat secara langsung hakikat amal mereka sendiri.

Adapun alasan sehingga penulis terdorong untuk membahas masalah ini dalam bentuk karya ilmiah yaitu, Permasalahan ini menarik untuk dibahas dan

⁹QS At-Taubah/9:105.

dilakukan penelitian dikarenakan pelayanan publik di puskesmas desa Moutong kecamatan Moutong Kabupaten Parigi Moutong masih kurang menurut hasil observasi sementara, ada beberapa alasan sehingga membuat pelayanan publik di puskesmas tersebut dikategorikan kurang baik salah satu alasannya terkait pasien BPJS dan pasien umum, perawat di puskesmas tersebut lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien yang menggunakan BPJS dan juga kurang ramahnya dalam memberikan pelayanan. Di karenakan beberapa alasan tersebut sehingga membuat saya mengangkat judul “tinjauan siyasah dusturiyah terhadap implementasi peraturan gubernur sulawesi tengah tentang penyelenggara pelayanan publik (studi pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas mouton).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut, dengan judul “*TINJAUAN SIYASAH DUSTURIYAH TERHADAP IMPLEMENTASI PERATURAN GUBERNUR SULAWESI TENGAH NOMOR 08 TAHUN 2010 (Studi Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Desa Moutong)*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 atas pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong ?

2. Bagaimana Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 (pada pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui implementasi peraturan gubernur Sulawesi tengah Nomor 08 tahun 2010 atas pelayanan masyarakat di Puskesmas Moutong
- b. Untuk mengetahui Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 (pada pelayanan masyarakat di Puskesmas Moutong)

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan literature atau bahan bacaan dan menambah wawasan yang berkaitan dengan standar penyelenggaraan pelayanan publik khususnya mengenai pelayanan kesehatan.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan referensi bagi para pihak yang berkepentingan dalam pembuatan dan Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 08 tahun 2010 tentang

Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.

D. Penegasan Istilah

Proposal berjudul “Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 08 tahun 2010 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah (studi pelayanan masyarakat di puskesmas Moutong)” dari beberapa kata yang termuat dalam judul proposal ini perlu dijelaskan, sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran dalam memahami judul penelitian. Adapun penjelasan istilah dalam judul proposal ini sebagai berikut :

1. Siyasah Dusturiyah

Siyasah Dusturiyah adalah bagian *Fiqh Siyasah* yang mengkaji tentang politik perundang-undangan. Yang meliputi pebgkajian tentang penetapan hukum (tasyri“iyah), oleh lembaga legislatif, peradilan (qadha“iyah), oleh lembaga yudikatif, dan administrasi pemerintahan (idariyah) oleh birokrasi atau eksekutif.¹⁰ *Siyasah dusturiyah* biasanya hanya dibatasi membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.¹¹

¹⁰Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Yofa Mulia Offset, 2007), 177.

¹¹H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*,(Jakarta: PrenadaMedia Group, 2018), 47.

2. Implementasi

Secara umum istilah Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu upaya mewujudkan dalam suatu sistem adalah implementasi. Kebijakan yang telah ditentukan, karena tanpa implementasi sebuah konsep tidak akan pernah terwujud. Implementasi kebijaksanaan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa memperoleh apa dari suatu Kebijaksanaan.¹²

Implementasi yang di maksud di skripsi ini adalah penerapan peraturan gubernur Sulawesi tengah Nomor 08 tahun 2010 tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pelayanan berasal dari asal kata “layan” menjadi me-la-yani (v) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa apa yang diperlukan oleh seseorang. Kata melayani juga dapat bermakna menyiapkan, mengurus, menerima, menyambut. Dengan demikian maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan baik itu untuk tujuan

¹²Bagong Suyanto, *Masalah Sosial Anak*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2010) 182.

menyiapkan, mengurus, menerima, menyambut dan lain sebagainya dengan sangat baik melampaui ekspektasi dari masyarakat atau melampaui standar yang telah ditetapkan¹³

Pelayanan publik yang di maksud di skripsi ini adalah pelayanan yang di berikan tenaga medis di puskesmas desa Moutong kepada pasien dan masyarakat.

4. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu .¹⁴

E. Garis-Garis Besar Isi

Skripsi ini yang berjudul “Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 (studi pelayanan masyarakat di Puskesmas Moutong)”, terdiri dari tiga bab yang

¹³Ni Ketut Riani, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Vol.1 No.11 April 2021.

¹⁴Alharia Dinata, *Pendampingan Penyusunan ded Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam*, Vol. 1, No. 1 Bulan Juni.

meliputi bagian awal, isi dan penutup, masing-masing bab memiliki pembahasan sendiri-sendiri, namun saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Untuk mengetahui hal tersebut maka penulis akan mengemukakan garis-garis besar isi sebagai berikut:

Bab I adalah memaparkan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah menguraikan tentang kajian pustaka, yang terdiri dari penelitian terdahulu, dan kajian teori.

Bab III adalah memaparkan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, rancangan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV adalah hasil penelitian yang mengemukakan hasil dari penelitian yang telah penulis lakukan.

Bab V adalah bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari penulis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevansi dengan penelitian yang akan penulis lakukan antara lain:

- a. Penelitian Budiarto pada tahun 2015, dengan judul “*Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*”. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.? Dan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang berkualitas¹⁵.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama sama membahas mengenai standar Pelayanan Publik di Puskesmas dan letak perbedaannya adalah implementasi peraturan Gubernur Nomor 08 Tahun 2010.

¹⁵Budiarto, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin, 2015), 81

- b. Penelitian T.M Sazarul Rusla pada tahun 2020, dengan judul “ *Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan*”. Adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat objektif artinya penelitian yang dilakukan secara metode wawancara dengan observasi. Dalam hal ini akan selalu menggunakan pendekatan yang menitikberatkan pada nilai-nilai yang akan diteliti nantinya di lapangan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana standar pelayanan publik yang diberikan Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan.? Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa puskesmas memberi pelayanan dengan cara memenuhi standar pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan. Standar kompetensi petugas Pemberi layanan yaitu kategori masih buruk, kedisiplinan kerja atau ketetapan waktu dan ketrampilan petugas atau perawat masih terdapat perawat yang belum sepenuhnya tepat waktu dan belum memiliki kemampuan atau keahlian dari tugasnya dikarenakan beberapa faktor antaranya: Pendidikan yang tidak sesuai, pegawai sering mengantikan tugas piketnya dengan para tenaga honorer, pelatihan yang masih minim yang berikan baik itu dari Puskesmas maupun dinas kesehatan¹⁶.

¹⁶T.M Sazarul Rusl, *Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan*, (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020), 74

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama sama membahas mengenai standar Pelayanan Publik di Puskesmas dan letak perbedaannya pada metode penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan peneliti menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konsep serta sosiologis.

- c. Penelitian Rozi Mizwar pada tahun 2018, dengan judul "*Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien (Studi Pada Puskesmas Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin)*". metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sifat penelitian ini adalah deskriptif, data yang dikumpulkan yaitu berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana standar pelayanan puskesmas Muara Jernih? Dan hasil penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien lama sehingga membuat pasien tidak nyaman, tidak memasang wajah yang senang saat melayani pasien. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas puskesmas Muara Jernih kecamatan Tabir Ulu kabupaten Merangin kurang baik akibat beberapa alasan tersebut¹⁷.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama sama membahas mengenai standar Pelayanan Publik di

¹⁷Rozi Mizwar, *Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien (Studi Pada Puskesmas Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin)*, (Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi, 2018), 88.

Puskesmas dan letak perbedaannya pada tinjauan siyasah dusturiyah penelitian terdahulu tidak melakukan tinjauan siyasah dusturiyah sedangkan peneliti melakukan tinjauan tersebut.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah “service” A.S. MOENIR mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service.*” Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁸

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk

¹⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 10

memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

2. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. 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, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan
- b. Penerima layanan
- c. Jenis layanan
- d. Kepuasan pelanggan.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang didefinisikan dengan istilah manajemen pelayanan umum yaitu, “Manajemen yang proses kegiatannya diarahkan pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.¹⁹

Agar manajemen pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang

¹⁹Moenir, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, (Jakarta : Bina Aksara. 2000), 204.

bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual. Badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan kepentingan publik di Indonesia adalah pemerintah.

Sasaran utama pelayanan publik mencakup dua komponen besar yaitu :²⁰

1. Layanan

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.²¹ Agar dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat.
- d. Keramahtamahan.

2. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungannya dengan sasaran publik yaitu kepuasan dapat berbentuk :

a. Barang

Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

²⁰Moenir, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, (Jakarta : Bina Aksara. 2000), 165.

²¹Purwadarminto, *kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 245

b. Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah sesuatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju.

c. Surat-surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan 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. Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu

merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya.²²

Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”²³ dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.²⁴ Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

²²Ni Ketut Riani, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Vol.1 No.11 April 2021

²³Savas, E.S. 1987. “*Privatization: The Key to Better Government*”. New Jersey: Chatam House Publisher. 62.

²⁴ Ibid Putra, Fadhila. 62.

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁵ Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.²⁶ Tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :²⁷

1. Kesederhanaan

prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

²⁵ UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

²⁶ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama, 2012), 17.

²⁷ Sufian Hamim, et, al. / Publika : JIAP Vol. 6 No. 1 / 2020.

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.

5. Keamanan dan kenyamanan

proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

7. Kelengkapan sarana prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

Kegiatan pelayanan umum dalam konteks ini merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparat pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.²⁸

²⁸Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, Jurnal Sasi Vol.17, hal.23, No.3 Bulan Juli-September 2011.

4. Unsur-unsur pelayanan publik

Menurut Moenir “unsur-unsur pelayanan publik yaitu tugas layanan, system atau prosedur layanan, kegiatan pelayanan, dan pelaksanaan pelayanan.” Tugas layanan adalah dalam pelayanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat. Sistem atau prosedur layanan yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kegiatan pelayanan yaitu dalam pelayanan kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi. Pelaksanaan pelayanan yaitu pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.²⁹

5. Standar Pelayanan Publik

Menurut Jenu Widjaja Tandjung bentuk layanan terdiri dari layanan sebelum penjualan, layanan transaksi dan layanan sesudah penjualan.³⁰ Pengertian standar sebagai suatu patokan pencapaian yang didasarkan kepada tingkat keinginan terbaik.

Standar pelayanan berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang dilakukan untuk mencapai kinerja yang baik untuk mencapai hasil yang

²⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 168.

³⁰Jenu Widjaja Tandjung, “*Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*”, (Malang: Bayumedia Pub, 2004), 23.

diinginkan. Penerapan standar pelayanan akan sekaligus melindungi masyarakat, karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan dapat dilakukan dengan dasar yang jelas. Dengan adanya standar pelayanan, yang dapat dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih mantap terhadap pelaksana pelayanan.³¹

Standar pelayanan publik sangat di butuhkan bagi setiap instansi pemerintah yang mana nanti nya akan dijadikan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap publik Seperti yang di sebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:³²

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tariff
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

³¹ Budianto, “*Pengertian Standar*”,
<http://www.pengertianilmu.com/2016/05/pengertianstandar.html?m=1> diakses pada 13 januari 2020

³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 “tentang Pelayanan Publik”, Bab V, Pasal 21.

- 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 Keraguguan Dan
- n.** Evaluasi Kinerja Pelaksana.

6. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.³³ Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur menyeleng-garakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

7. Standar layanan puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.³⁴

³³ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 “tentang Kesehatan”

³⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 “tentang Pusat Kesehatan Masyarakat”

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- a. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- b. mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- c. hidup dalam lingkungan sehat
- d. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Setiap bentuk campur tangan pemerintah harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai perwujudan dari asas legalitas, yang menjadi sendi utama negara hukum. Sejak dianutnya konsepsi *welfare state*, yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan umum warga negara dan untuk mewujudkan kesejahteraan ini pemerintah diberi wewenang untuk campur tangan dalam segala lapangan kehidupan masyarakat, yang dalam campur tangan ini tidak saja berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, tetapi dalam keadaan tertentu dapat bertindak tanpa bersandar pada peraturan perundang-undangan, tetapi berdasar pada inisiatif sendiri. Namun, disatu sisi keaktifan pemerintah dalam mengupayakan kesejahteraan umum haruslah senantiasa berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik (selanjutnya disebut AAUPB).

Konsepsi AAUPB menurut Crince le Roy yang meliputi: asas kepastian hukum, asas keseimbangan, asas bertindak cermat, asas motivasi untuk setiap keputusan badan pemerintah, asas tidak boleh mencampuradukkan kewenangan, asas kesamaan dalam pengambilan keputusan, asas permainan yang layak, asas keadilan atau kewajaran, asas menanggapi pengharapan yang wajar, asas meniadakan akibat-akibat suatu keputusan yang batal, dan asas perlindungan atas pandangan hidup pribadi. Koentjoro menambahkan dua asas lagi, yakni: asas kebijaksanaan dan asas penyelenggaraan kepentingan umum.³⁵

AAUPB dapat di ibaratkan sebagai rambu lalu lintas dan pedoman perjalanan dalam rangka memperlancar hubungan pemerintahan yaitu antara pemerintah dan yang diperintah atau warga masyarakat. AAUPB selanjutnya dijadikan sebagai dasar penilaian dan upaya administrasi, di samping sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan pemerintah.³⁶

8. Pengertian standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal atau yang disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM merupakan tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk

³⁵Muhammad Azhar, „Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam”, *Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara*, 8.5 (2015), 274–87

³⁶Widjiastuti. *Pembentukan, Pemberlakuan, Dan Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Menjelmakan Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih Di Indonesia* (Bandung, 2001).

menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan.

9. Jenis-jenis pelayanan dasar Standar Pelayanan Minimal

Jenis Pelayanan Dasar pada SPM kesehatan Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. pelayanan kesehatan ibu hamil
- b. pelayanan kesehatan ibu bersalin
- c. pelayanan kesehatan bayi baru lahir
- d. pelayanan kesehatan balita
- e. pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
- f. pelayanan kesehatan pada usia produktif
- g. pelayanan kesehatan pada usia lanjut
- h. pelayanan kesehatan penderita hipertensi
- i. pelayanan kesehatan penderita diabetes mellitus
- j. pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat
- k. pelayanan kesehatan orang terduga tuberculosi
- l. pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan

10. Pengertian *Siyasah Dusturiyah*

Secara bahasa *siyasah* berasal dari kata *sasa*, *yasusu*, *siyasatan*, yang artinya adalah mengatur, mengurus dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan. Pengertian secara bahasa ini adalah mengatur dan

membuat kebijaksanaan atas suatu yang bersifat politis untuk mencapai sesuatu secara terminologis.³⁷

Secara bahasa *dusturiyah* berasal dari bahasa Persia *dusturi* semula artinya ialah seorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Setelah mengalami penyerapan dalam bahasa Arab, kata *dusturiyah* berkembang pengertiannya menjadi asas dasar atau pembinaan. Menurut istilah *Dusturiyah* ialah kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota masyarakat dalam suatu Negara yang baik yang tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi).³⁸

11. Ruang lingkup dan Kajian *Siyasah Dusturiyah*

Siyasah Dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan tersebut dan persoalan *siyasah dusturiyah* umumnya tidak terlepas dari dua hal: pertama, dalil-dalil, kully, baik itu ayat-ayat Al-Qur'an dan Hadits, *maqosidusy syar'iyah* dan semangat ajaran islam dalam mengatur masyarakat yang tidak bisa dirubah.³⁹

Apabila dilihat dari sisi lain, *siyasah dusturiyah* ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya adalah:⁴⁰

- a. Bidang *siyasah tasri'iyah*, termasuk didalamnya persoalan ahlu hali wal aqdi, perwakilan persoalan rakyat. Hubungan muslimin dan non muslim

³⁷Muhammad Iqbal, "Fiqh Siyasah Konstektualisasi Doktrin Politik Islam, (Jakarta: Kencana 2014), 4.

³⁸Ibid, 154.

³⁹A. Djazuli, "Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rabmbu-rambu Syar'iyah", (Jakarta: kencana, 2013), cet k-5, h.46

⁴⁰H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi*, (Jakarta: Kencana, 2003), 48.

didalam suatu Negara, seperti Undang-Undang Dasar, Undang-Undang, Peraturan Pelaksanaan, Peraturan Daerah, dan sebagainya.

- b. Bidang *Siyasah Tanfidiyah*, termasuk didalamnya persoalan imamah, persoalan bai'ah, wuzahrah, wally al-ahdi dan lain-lain.
- c. Bidang *siyasah Qadla'iyah*, termasuk didalamnya masalah-masalah peradilan.
- d. Bidang *siyasah idariyah*, termasuk didalamnya masalah-masalah administratif dan kepegawaian.

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ عَلَى مُسْلِمٍ سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya:

“Dari Abu Hurairah telah menceritakan kepada Rasulullah SAW: Barang siapa yang membebaskan seorang muslim dari suatu kesusahan yang dialaminya di dunia, niscaya Allah balas membebaskannya dari suatu kesusahan diantara kesusahan yang dialaminya di hari kiamat nanti. Dan Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang tertimpa kesulitan, niscaya Allah akan balas dengan memberikan kemudahan dalam urusannya, baik di dunia maupun di akhirat. Dan barang siapa yang menutupi kelemahan seorang muslim, niscaya Allah akan balas menutupi kelemahannya, baik di dunia maupun di akhirat, dan Allah senantiasa akan menolong hamba-Nya selama ia menolong saudaranya.⁴¹

Dalam menetapkan hukum syariat Islam senantiasa memperhatikan kemampuan manusia dalam melaksanakannya dengan memberikan kelonggaran

⁴¹Turmuzi, sharkh At Turmuzi (Riyadh: International Ideas Home, t.tt.), I

kepada manusia untuk menerima penetapan hukum dengan kesanggupannya Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Al-Baqarah (286).

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا
لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ
عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ
لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ □

Terjemahnya:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebaikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir."⁴²

Ayat 286 ini mengandung arti, tidak ada unsur kesulitan di dalamnya.

Allah tidak menuntut dari hamba-hamba-Nya sesuatu yang tidak mereka sanggupi. Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan, maka akan memperoleh ganjaran baik, dan barangsiapa yang berbuat keburukan, maka akan memperoleh balasan yang buruk.⁴³

BAB III

⁴²Q.S. Al-Baqarah /2: 286.

⁴³Tafsir Al-Muyassar atau Kementerian Agama Arab Saudi.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metode merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai tujuan, untuk mencapai tingkat ketelitian, jumlah dan jenis yang dihadapi. Metode adalah suatu cara atau jalan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu.⁴⁴

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris dan menggunakan teknik pendekatan perundang-undangan, konsep serta sosiologis.

Ilmu hukum empiris adalah ilmu hukum yang memandang hukum sebagai fakta yang dapat dikonstatasi atau diamati dan bebas nilai. Ilmu hukum empiris bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bekerjanya hukum di masyarakat. Penelitian hukum empiris sebagai hasil interaksi antara hukum, ilmu hukum empiris dengan disiplin ilmu-ilmu lainnya terutama sekali sosiologi dan antropologi melahirkan sosiologi hukum dan antropologi hukum. Pangkal tolak penelitian atau kajian ilmu hukum empiris adalah fenomena hukum masyarakat atau fakta sosial yang terdapat dalam masyarakat serta penelitian ilmu hukum empiris lebih menekankan pada segi observasinya.⁴⁵

⁴⁴Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian*, (Surakarta: UNS Press, 1989), 4.

⁴⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: CV. Bandar Maju, 2008), 81.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan suatu tempat dimana lokasi tersebut menentukan tempat kejadian yang akan dilaksanakan sesuatu hal. Dalam hal ini lokasi tersebut bertujuan untuk melakukan peninjauan atau sebuah penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pukesmas Moutong Kecamatan Moutong. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena pukesmas merupakan tempat interaksi sosial secara langsung antara pemberi layanan kesehatan dengan masyarakat, dan puskesmas merupakan unit layanan kesehatan utama masyarakat sebelum ke rumah sakit misalnya dalam hal rujukan, sehingga peneliti menarik untuk mengkaji lebih dalam tentang Standar Pelayanan Publik yang diberikan oleh pihak Pukesmas Moutong, Kecamatan Moutong.

C. Sumber Data Penelitian

Bila di lihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen⁴⁶.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang di peroleh secara langsung dari lapangan yang menggunakan tehnik wawancara dan observasi, yang memberikan

⁴⁶Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017), 225.

informasi dan narasumber yang berkaitan dengan Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi tengah Nomor 08 tahun 2010 (studi pelayanan masyarakat di Puskesmas Moutong) seperti tenaga medis dan pasien.

b. Data Sekunder

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang bersifat teoritis dengan cara mempelajari dan membaca peraturan perundangundangan, karya ilmiah, pendapat para ahli, buku-buku dan artikel yang berhubungan dengan tema penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini terdiri dari tiga macam, yaitu :

1. Observasi (pengamatan)

Teknik observasi yang merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap obyek yang diteliti. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan perilaku objek serta memahaminya atau bisa juga hanya ingin mengetahui frekuensi suatu kejadian⁴⁷. Maka penulis menggunakan tehnik observasi langsung yakni penulis mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung dengan objek yang di teliti dan dibarengi dengan kegiatan pencatatan sistematis hubungan dengan apa yang dilihat.

2. Interview atau wawancara

⁴⁷I Made Wirartha, *pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis* (yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006), 37.

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan Tanya jawab sambil bertatap muka antar si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)⁴⁸

Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan interview bebas terpimpin.⁴⁹ Agar fokus pertanyaan tetap terarah sehingga tujuan dari wawancara tersebut dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada pegawai puskesmas, kepala puskesmas serta pasien dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.⁵⁰ Penulis juga menyiapkan alat-alat tulis yang transkrip atau catatan informal dari hasil wawancara.

E. Teknik Analisis Data

setelah data terkumpul maka menganalisis data menjadi pekerjaan selanjutnya guna mendapatkan hasil dalam penelitian. Analisis data merupakan

⁴⁸Muhammad Nazir, *Metode penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), 234.

⁴⁹Ibid, 235.

⁵⁰Ibid, 75.

bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, dengan analisis, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Sejatinya analisis data sudah berlangsung sejak penulis pertama kali turun lapangan, sehingga menimbulkan beberapa gambaran yang diinginkan, peneliti melakukan analisis data dengan beberapa tahapan, yaitu :

1. Mengadopsi

Yang berarti mengumpulkan atau menulis semua data yang diperoleh dilapangan dengan menyesuaikan dengan fokus utama dari penelitian ini yaitu Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap implementasi peraturan gubernur Sulawesi tengah No. 08 tahun 2010 (studi pelayanan masyarakat di puskesmas Moutong).

2. Mengedit

Berarti memperbaiki, menambah atau membuang kata-kata informan yang tidak memiliki hubungan dengan fokus penelitian, cara ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berkualitas.

Dalam proses ini peneliti, juga akan mencermati bahan-bahan yang telah dikumpulkan dengan membuang hal-hal yang tidak berhubungan dengan penelitian. Missal, pembicaraan biasa dengan informan yang tidak berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

3. Mengklasifikasi

Berarti memilah-milah (mengelompokan) seluruh pendapat responden tentang fokus penelitian yang memiliki kesamaan maupun

perbedaan kemudian membandingkan antara satu dengan lainnya menetapkan pendapat-pendapat yang sesuai dengan fokus penelitian.

Dalam proses ini peneliti memisahkan data yang telah diedit sesuai dengan pembagian-pembagian yang dibutuhkan dalam pemaparan data.

4. Mereduksi

Maksudnya adalah hanya mengambil kata-kata yang penting dalam sebuah wawancara yang telah dibicarakan informan sehingga tidak terjadi kesalah pahaman dan juga menjadi mudah untuk dianalisa

5. Analisa

Selanjutnya peneliti menganalisa data-data tersebut dengan cara membandingkan atau menambahi dengan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, baik data yang diperoleh dari wawancara,observasi atau dokumentasi. Analisa ini bertujuan agar data mentah yang diperoleh tersebut bisa lebih mudah untuk dipahami.

6. Menyimpulkan

Mengambil kesimpulan dari data-data yang telah diolah merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan suatu jawaban. Peneliti pada tahap ini mengambil kesimpulan untuk menjawab permasalahan dalam rumusan masalah yang kemudian menghasilkan gambaran secara ringkas, jelas, dan mudah dipahami berkaitan yaitu tinjauan *siyasah dusturiyah* terhadap implementasi peraturan gubernur Sulawesi tengah No. 08 tahun 2010 (studi pelayanan masyarakat di puskesmas Moutong).

F. Pengecekan Keabsahan Data

Adapun pengecekan keabsahan data yang diterapkan pada penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Meningkatkan ketekunan.

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu salah atau tidak. Dengan demikian dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Dengan melakukan hal ini, dapat meningkatkan kredibilitas data.⁵¹

2. Menggunakan bahan referensi.

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara sehingga data yang didapat menjadi kredibel atau lebih dapat dipercaya.⁵² Untuk itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan rekaman wawancara dan foto-foto hasil observasi sebagai bahan referensi dan menjadi bukti nyata apabila suatu hari dibutuhkan.

3. Triangulasi

⁵¹Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 306.

⁵²Ibid., 307

Adalah pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.⁵³ Triangulasi juga bisa disebut sebagai teknik pengujian yang memanfaatkan penggunaan sumber yaitu membandingkan dan mengecek terhadap data yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

⁵³Saifullah, *Metodologi Penelitian* (Malang: Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, 2006), 238

1. Sejarah Singkat Puskesmas Moutong

Puskesmas Moutong sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat Moutong yang berada di wilayah pemerintahan kecamatan Moutong merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Kabupaten Parigi Moutong yang menyelenggarakan pembangunan dibidang kesehatan dengan dukungan 55 tenaga kesehatan yang tersebar pada Puskesmas Induk dan disemua desa di Kecamatan Moutong.

2. Peta Dan Kondisi Umum Puskesmas

a. Geografis

Luas wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Moutong \pm 581,01 km² dengan jumlah desa sebanyak 20 desa yang secara geografis wilayah kerja Puskesmas terdiri dari daratan, pantai, dan berbukit-bukit sehingga transportasi dan komunikasi relative mudah dijangkau⁵⁴.

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Puskesmas Moutong satu-satunya puskesmas yang terdapat di kecamatan Moutong dan terletak di ibu kota Kecamatan Moutong dengan batas wilayah kerja sebagai berikut:

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Buol

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Teluk Tomini

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Taopa Kabupaten Parigi Moutong.

⁵⁴ UPTD Puskesmas Moutong, *Juknis Puskesmas Moutong*, (Moutong Utara, 2021), 3

Jarak antara ibu kota kecamatan dengan tiap-tiap desa berkisar antara 1 km – 28 km dengan waktu tempuh berkisar antara 60 sampai 120 menit.

a. Suhu dan Kelembapan Udara

Suhu udara di wilayah kerja UPTD Puskesmas Moutong berkisar antara 31,1⁰c – 35,3⁰c dengan kelembapan udara rata-rata 72% - 82%.⁵⁵

b. Curah Hujan dan Keadaan Angin

Rata-rata curah hujan di UPTD Puskesmas Moutong bervariasi antara 24 – 110 mm sedangkan angin mempunyai kecepatan rata-rata berkisar antara 5 – 6 knots.

b. Kependudukan

Jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD Puskesmas Moutong tahun 2021 yaitu sebanyak 23.982 jiwa, Laki-laki 12.113 jiwa dan wanita 11.869 jiwa.⁵⁶

c. Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Moutong

1. Kepala UPTD Puskesmas
2. Tenaga Administrasi
3. Kelompok Jabatan Fungsional
4. Kelompok jabatan Non Fungsional

d. Sumber daya kesehatan

⁵⁵ UPTD Puskesmas Moutong, *Juknis Puskesmas Moutong*, (Moutong Utara, 2021), 3

⁵⁶ UPTD Puskesmas Moutong, *Juknis Puskesmas Moutong*, (Moutong Utara, 2021), 3

Sumber daya kesehatan yang ada di wilayah kerja UPTD Puskesmas Moutong meliputi jumlah sarana yang tersedia, tenaga kesehatan dan penduduk yang termasuk dalam jaminan pemeliharaan kesehatan.

di Puskesmas Moutong terdapat :

a) Sumber daya manusia

Jumlah Tenaga di UPTD Puskesmas Moutong ada 55 orang 36 orang bertugas di Puskesmas dan 19 orang bertugas di Desa, namun banyaknya tugas tugas di Puskesmas Induk maka sampai saat ini tenaga Bidan di Desa di perbantukan di Puskesmas Induk.⁵⁷

Tabel 1.1
Jenis Tenaga Kesehatan yang ada di UPTD Puskesmas Moutong Tahun 2021

No	Jenis tenaga yang ada	Jumlah
1	Dokter Umum	2 orang
2	Perawat	11 orang
3	Bidan	29 orang
4	Poli gigi	3 orang
5	Poli MBTS	3 orang
6	Poli KIA/KB	4 orang
7	Farmasi	2 orang
8	Analisis Labolatorium	2 orang

Sumber Data: arsip UPTD Puskesmas Moutong 2021

b) Sumber Daya Penunjang.

⁵⁷ UPTD Puskesmas Moutong, *Juknis Puskesmas Moutong*, (Moutong Utara, 2021), 4

Sumber daya penunjang kesehatan yang berupa gedung puskesmas, puskesmas keliling, ambulans, peralatan, obat-obatan, bahan habis pakai, Alat Tulis Kantor (ATK) dll.

Di Puskesmas Moutong terdapat:

1. 4 puskesmas Pembantu
2. 13 Poskesdes

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Puskesmas Moutong, merupakan puskesmas rawat jalan yang dibangun pada tahun 1974 yang kemudian ditingkatkan menjadi puskesmas perawatan pada tahun 1984. Puskesmas ini telah dilengkapi dengan ruang rawat inap dengan 10 (sepuluh) tempat tidur, serta peralatan medis memadai yang didukung oleh tenaga profesional baik tenaga Dokter Umum, Perawat, Bidan, dan Tenaga Farmasi.

Adapun Sarana dan Prasarana yang dimiliki Puskesmas Moutong yaitu:

1. Gedung Puskesmas Unit Rawat jalan, terdapat ruang Poliklinik, ruang Apotik, ruang Polik gigi, ruang Loker, ruang KIA KB, ruang Imunisasi, ruang Laboratorium, ruang Kepala Puskesmas
2. Perumahan dokter (1 Rumah dokter umum, 1 Rumah dokter gigi)
3. 6 buah rumah para medis
4. Gudang obat dan Alat kesehatan
5. Gedung Administrasi
6. Gedung Jampersal
7. Gedung Perawatan

3. Visi Dan Misi Pembangunan Kesehatan

1) Visi

Visi UPTD Puskesmas Moutong dalam mewujudkan pembangunan kesehatan di kecamatan Moutong yaitu : Terwujudnya Derajat Kesehatan Yang Tinggi Melalui Prilaku Hidup Bersih Dan Sehat Dengan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu, Merata, Terjangkau, Dan Optimal Dengan Pelayanan Prima.

2) Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka UPTD Puskesmas Moutong melaksanakan Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas SDM Tenaga Kesehatan Puskesmas
2. Meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana Puskesmas
3. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan jaringannya
4. Meningkatkan kerja sama dengan lintas sector
5. Melaksanakan Pengawasan Mutu Pelayanan Kesehatan
6. Puskesmas Sayang Keluarga Melalui Upaya Preventif dan Promotif
7. Mendorong Kemandirian Masyarakat Untuk Meningkatkan Kesehatan Individu, Keluarga, dan Masyarakat Untuk Hidup Sehat
8. Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Yang Paripurna Kepada Seluruh Lapisan Masyarakat

4. Nilai Nilai Luhur

Demi terwujudnya Visi dan Misi, tujuan dan sasaran pembangunan kesehatan maka Nilai Nilai Luhur UPTD Puskesmas Moutong adalah :

1. Bersih
2. Disiplin
3. Jujur
4. Kerjasama
5. Loyal
6. Ramah
7. Tanggap
8. Tanggung Jawab
9. Terampil

5. Program Kesehatan Uptd Puskesmas Moutong

Program program strategi yang dilaksanakan disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan yang ditemukan dalam masyarakat dan kecenderungannya pada masa mendatang yaitu :

10 Program Lingkungan Sehat, Perilaku Sehat dan Pemberdayaan Masyarakat.

Tujuan program ini adalah mewujudkan kualitas lingkungan hidup yang lebih sehat, pemberdayaan individu dan masyarakat dalam bidang kesehatan melalui peningkatan pengetahuan, sikap positif, perilaku dan peran aktif individu, keluarga dan masyarakat.

Kegiatan Yang Dilaksanakan Adalah:

- a. Pengawasan sarana air bersih dan sarana sanitasi dasar
- b. Penyuluhan perilaku hidup bersih dan sehat
- c. Pengawasan tempat-tempat umum, tempat pengolahan makanan, tempat pengolahan pestisida
- d. Peningkatan cakupan penggunaan air bersih, pengawasan kualitas air
- e. Peningkatan peran serta masyarakat melalui pembentukan desa siaga di semua desa

6. Sasaran Pembangunan Kesehatan Uptd Puskesmas Moutong

Sasaran pembangunan kesehatan UPTD Puskesmas Moutong dalam rangka mewujudkan Moutong Sehat pada tahun 2021 adalah :

- a. Meningkatnya kesadaran dan tanggung jawab masyarakat untuk memelihara lingkungan sehat serta terciptanya pemberdayaan individu, keluarga, dan masyarakat
- b. Menurunnya angka kematian bayi dan ibu serta angka kesakitan penyakit menular maupun tidak menular
- c. Meningkatnya kemampuan masyarakat menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien
- d. Terciptanya lingkungan fisik dan sosial yang sehat
- e. Menurunnya prevalensi gizi kurang dan gizi lebih serta meningkatnya kesadaran masyarakat/keluarga akan gizi (KADARZI)
- f. Meningkatnya Penguasaan Kesehatan Yang ada serta didukung oleh Komitmen Pimpinan Dengan Pengembangan Tenaga Yang Profesional

B. Pembahasan

1. Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 atas pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong

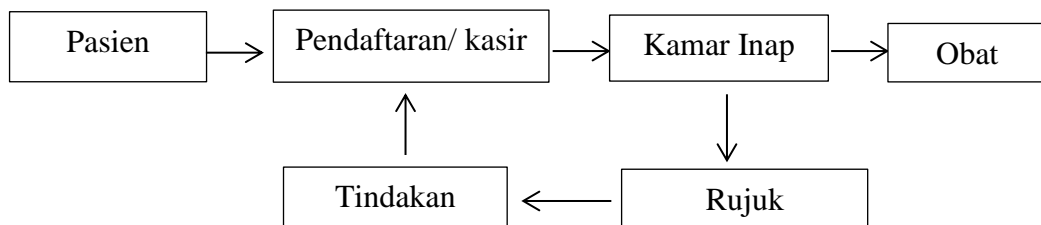
Standar penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/ atau penerima pelayanan.

Dalam menilai pelayanan kesehatan yang di berikan Puskesmas Moutong kepada masyarakat, Penulis berpedoman pada teori menurut Ridwan dan Sudrajat tentang standar pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam menerapkan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan sesuai syarat administratif.

Tabel 1.2
Prosedur pelayanan untuk yang rawat inap di puskesmas Moutong



Sumber: Hasil Penelitian Puskesmas Moutong

Prosedur pelayanan untuk yang rawat jalan di puskesmas Moutong yaitu:

Adapun untuk yang rawat jalan pasien yang datang mengambil kartu antrian, selanjutnya mengambil kartu berobat, kemudian menuju ke poli umum, selanjutnya ke ruang dokter, dan yang terakhir baru mengambil obat yang di beri resep oleh dokter tersebut.

2) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan atau pendaftaran sampai dengan penyelesaian proses pelayanan termasuk juga kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ada beberapa pembagian waktu pelayanan dilihat dari jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Waktu Pelayanan di IGD (Instansi Gawat Darurat)

Untuk IGD jam buka nya yaitu 24 jam.

b. Waktu Pelayanan Rawat Jalan dan Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Labotarium, Poli Menejemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), Imunisasi dan Pendaftaran pagi jam 08.00 sampai jam 12.00 siang.

c. Waktu Pelayanan Rawat Inap Jam buka 24 jam. Pelayanan yang sama dengan di IGD akan tetapi Rawat Inap ini mempunyai jam visite dokter umum sesuai dengan waktu kepada setiap pasien yang menjadi tanggung jawabnya.

d. Waktu Pelayanan Bersalin oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Jam buka 24 jam.

Berikut yang disampaikan kepala puskesmas :

“menurut saya kedisiplinan waktu itu sangat penting khususnya di puskesmas. dan kami di puskesmas ini sudah tersedia alat absensi pegawai puskesmas, semenjak ada alat tersebut tidak ada lagi pegawai yang terlambat kecuali ada hal hal yang darurat yang menghambat pegawai tersebut untuk masuk tepat waktu.”⁵⁸

Wawancara lain dengan keluarga rawat inap pasien :

“menurut saya waktu perawat dalam memberikan pelayanan baik, karena pada saat anak saya sudah mau habis infusnya perawat langsung menggantinya dengan yang baru, perawat sangat sigap, perawat juga sering mengontrol di ruangan ruangan lainnya”⁵⁹

Wawancara lain dengan keluarga rawat inap pasien:

“Menurut saya waktu perawat dalam memberikan pelayanan sudah baik, Cuma ketersediaan dokter yang kurang tepat, kan dokter jadwal kontrolnya itu pagi dan malam, biasanya kalau pagi kadang lambat.”⁶⁰

Waktu tunggu yaitu waktu yang digunakan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter. Standar pelayanan minimal berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Setiap puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu. Kategori jarak waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan mampu memuaskan atau kurang memuaskan pasien yaitu saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, antri, menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan >90 menit (kategori lama), 30–60 menit

⁵⁸Yasir Syam , (kepala puskesmas) wawancara pada tanggal 27 januari 2023

⁵⁹Fitri (keluarga pasien) wawancara pada tanggal 27 januari 2023

⁶⁰Nur (pasien) wawancara pada tanggal 28 januari 2023

(kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Pelayanan minimal di rawat jalan ialah ≤ 60 menit.⁶¹

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya yang sudah ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Segala biaya sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun biaya pelayanan yang menggunakan kartu BPJS gratis tanpa membayar sepeser pun.

Dan untuk biaya pelayanan umum di puskesmas Moutong :

1. Rawat inap

1 hari 290.000 sudah dengan biaya gawat darurat, biaya kamar, biaya obat-obatan dan visite dokter.

2. Rawat jalan

1 kali rawat jalan Rp.50.000 sudah termasuk gawat darurat dan obat-obatan serta pemeriksaan dokter.

3. Gigi

Adapun pelayanan di poli gigi Puskesmas Moutong ada beberapa macam dengan tarif yang berbeda-beda.

⁶¹Media Ilmu Kesehatan Vol. 8, No. 3, Desember 2019

Tabel 1.3
Tarif/ biaya bagian Poli Gigi

No	Jenis Pelayanan	Tarif/ Biaya
1	Tindakan pencabutan gigi dewasa	Rp. 75.000
2	Tindakan pencabutan gigi susu	Rp. 35.000
3	Penambalan saluran akar	Rp. 15.000
4	Penambalan tetap / LC	Rp. 50.000
5	Scalling (rahang atas dan bawah)	Rp. 100.000

Sumber: Puskesmas Moutong, tahun 2023

Berikut wawancara dengan Tenaga Medis :

“Adapun tarif/biaya yang kami tetapkan di puskesmas ini sudah sesuai dengan ketentuan peraturan daerah kota palu No 08 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum”⁶²

Berikut wawanaca dengan Tenaga medis di puskesmas bagian Poli Gigi:

“Biaya untuk pemeriksaan gigi, tindakan pencabutan maupun penambalan semua di tanggung sama BPJS bagi yang mempunyai kartu BPJS dan yang masi aktif begitupun dengan yang rawat jalan dan rawat inap”⁶³

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akurat dan tepat sasaran. Berkaitan juga dengan tingkat kepuasan pasien

Berikut wawancara saya dengan tenaga medis di puskesmas Moutong :

“semua obat-obatan yang kami berikan merupakan obat-obatan yang berkualitas, dan tidak mungkin kami memberikan obat yang tidak berkualitas karena ini demi kesehatan pasien”⁶⁴

⁶²Regina (pegawai puskesmas bagian rawat inap) wawancara pada tanggal 11 april 2022

⁶³Ayu (pegawai di bagian poli gigi) wawancara pada tanggal 11 april 2023

⁶⁴Ses regina (pegawai di bagian rawat inap) pada tanggal 11 april 2023

Puskesmas Moutong selain memberikan obat-obatan juga memberikan produk pelayanan vaksinasi maupun imunisasi.

5) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Puskesmas, sehingga setiap pasien merasa nyaman. Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak penerima layanan (pasien). Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali berubah, Kelengkapan sarana dan prasarana terkait dengan tersedianya fasilitas di Puskesmas sebagai penunjang kenyamanan pasien atau penerima jasa layanan.

Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas:⁶⁵

- a. sistem penghawaan (ventilasi)
- b. sistem pencahayaan
- c. sistem sanitasi
- d. sistem kelistrikan
- e. sistem komunikasi
- f. sistem gas medik
- g. sistem proteksi petir
- h. sistem proteksi kebakaran
- i. sistem pengendalian kebisingan
- j. sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai

⁶⁵Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pasal 13

k. kendaraan Puskesmas keliling

l. kendaraan ambulans.

Tabel 1.4
Adapun sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Moutong

No	Nama Alat	Jumlah	kondisi
1	Ambulance	1	Baik
2	Puskesmas Keliling	1	Baik
3	Komputer	2	Baik
4	Prin	1	Baik
5	Ruang Poliklinik	1	Baik
6	Ruang apotik	1	Baik
7	Ruang poli gigi	1	Baik
8	Ruang loket	1	Baik
9	Ruang KIA/KB	1	Baik
10	Ruang Imunisasi	1	Baik
11	Ruang kepala puskesmas	1	Baik
12	Perumahan dokter	2	Baik
13	Ruang loundy	1	Baik
14	Dapur	1	Baik
15	RO	1	Baik
16	Labolatorium	1	Baik
17	Indihom	1	Baik
18	Alat USG	1	Baik

Sumber : Puskesmas Moutong, tahun 2023

Berikut wawancara dengan keluarga pasien :

“Menurut saya sarana dan prasarana di puskesmas Moutong ini sudah mulai lengkap, cuman ada beberapa alat yang mungkin tidak ada

misalnya alat rongseng. Kemudian musholah yang sudah tidak terurus atau sudah tidak dibersihkan lagi”⁶⁶

Jika di lihat dari standar sarana dan prasarana yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pasal 13, menurut hasil observasi ada beberapa prasarana yang belum di sediakan di puskesmas Moutong yaitu sistem proteksi petir dan pengendalian kebisingan.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas harus mempunyai kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat sebagai pasien.

Bagi pasien atau penerima layanan yang dibutuhkan adalah dilayani dengan sebaik mungkin oleh tenaga kesehatan, melayani dengan penuh sopan dan santun, kepastian waktu layanan (tidak mengantri lama tanpa kejelasan), pelayanan berkeadilan antara satu pasien dengan pasien yang lain atau dengan kata lain mendapat perlakuan yang sama dan tidak melihat latar belakang pasien (tidak mengutamakan pasien yang memiliki kerabat di unit layanan atau pasien bagian dari keluarga penguasa/pengusaha).

Berikut hasil wawancara dengan pasien:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan tenaga medis puskesmas Moutong ini kurang memuaskan, dan tergantung shift orang yang menjaga Cuma untuk rata-ratanya banyak yang masih kurang pelayanan dari awal sampai akhir, dan juga dalam proses pemasangan infusnya masi agak kasar tidak pakai tabe atau permisi sehingga membuat pasien tidak nyaman.”⁶⁷

⁶⁶Wahidah (keluarga pasien) wawancara pada tanggal 21 maret 2023

⁶⁷Fanny (pasien) wawancara pada tanggal 21 maret 2023

Wawancara lain dengan keluarga pasien:

“Menurut saya pelayanan di puskesmas moutong ini kurang baik, karena biasanya tenaga medis lambat memberikan pelayanan, dan biasanya keluarga pasien harus urus administrasinya dulu baru pasiennya di tangani.”⁶⁸

Kompetensi petugas dalam pemberian layanan di Puskesmas terkait dengan etika tenaga medis dalam melayani pasien dengan baik, ada 6 hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yaitu: sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan penampilan. Adapun analisis penulis terkait kompetensi petugas dalam pemberian layanan di Puskesmas Moutong lebih di tingkatkan lagi misalnya dalam pemasangan infus yang masih kasar tanpa permisi.

2. Tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 (pada pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong)

Siyasah Dusturiyah adalah bagian dari fikih siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara dalam hal ini membahas antara lain konsep-konsep konstitusi (undang-undang dasar Negara dan sejarah lainnya perundang-undangan dalam suatu Negara). Legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan syara' yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut. Kajian ini juga membahas konsep Negara hukum dalam siyasah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga Negara serta hak-hak warga Negara yang wajib dilindungi.⁶⁹

⁶⁸Wahidah (keluarga pasien) wawancara pada tanggal 21 maret 2023

⁶⁹Rahardjo Sajipto, *ilmu hukum*, Edisi Revisi (Bandung: Citra Adhya Bakti,1991), 112

Permasalahan dalam *siyassah dusturiyah* adalah hubungan antara pemimpin disuatu pihak dan rakyatnya dipihak lain serta kelembagaan kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, di dalam *siyassah dusturiyah* biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut hal ikhwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya⁷⁰

Objek kajian *fiqh siyassah dusturiyah* H. A. Djazuli menjelaskan bahwa permasalahan di dalam *fiqh siyassah dusturiyah* adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Sudah tentu ruang lingkup pembahasannya sangat luas. Oleh karena itu, di dalam *fiqh siyassah dusturiyah* biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ikhwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsi-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.⁷¹

Pada tinjauan *fiqh siyassah* yang mengatur perundang-undangan Negara, mengenai prinsip dasar yang berkaitan dengan bentuk pemerintahan, aturan-aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat, dan mengenai pembagian kekuasaan. Hubungan tersebut diatur dalam ketentuan tertulis konstitusi yang yang merupakan aturan dasar hukum suatu Negara dan ketentuan tidak tertulis (konvensi). Pembahasan konstitusi ini berkaitan dengan sumber-sumber kaidah perundang-undangan maupun sumber penafsirannya. Sumber material pokok-

⁷⁰Ahmad Djazuli, *Fiqh Siyassah-Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006). 47

⁷¹ Ibid. h. 73.

pokok perundang-undangan ini berkaitan dengan hubungan rakyat dan pemerintah mengenai kemaslahatan umat, dapat dikaji dalam *fiqh siyasah dusturiyah* yang mana pengertian *fiqh siyasah dusturiyah* adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya⁷²

Islam bukan hanya yang mengatur tentang ibadah ritual semata. Akan tetapi juga sebagai ideologi yang memiliki seperangkat aturan kehidupan, termasuk salah satu di dalamnya adalah bidang kesehatan yang harus memperhatikan faktor ihsan dalam pelayanan.⁷³

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan harus mendahulukan dan mementingkan keselamatan pasien di banding dengan kepentingan yang lainnya. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilakukan secara bertanggung jawab, bersungguh-sungguh, aman dan memberikan mutu pelayanan yang memuaskan.

Dalam pandangan hukum Islam itu sendiri merawat pasien merupakan tugas mulia, baik secara tersurat maupun tersirat agama Islam sangat menuntut akan hadirnya peran perawat di tengah masyarakat. Dalam mengabdikan kepada masyarakat diperlukan kesiapan-kesiapan tertentu yang harus dimiliki oleh perawat antara lain, dalam menjalankan tugas harus memperhatikan ketelitian, kecermatan dan kewaspadaan guna meminimalisir resiko negatif yang mungkin

⁷²Djazuli, *Edisi Revisi Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 47.

⁷³Reni Ibrahim, *Pelayanan Kesehatan Dalam Sistem Islam*, Makalah Unduh Tgl 13 April 2018 Jam 20:41 Wib

akan timbul. Serta tanggung jawab yang tinggi dalam menghadapi segala tindakan yang dilakukan.

Hadits tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda.

عَنْ أَبِي حَمَزَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، خَادِمِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ يَحُبُّ لِأَخِيهِ مَا يَحُبُّ لِنَفْسِهِ هـ

Artinya:

“Dari Abu Hamzah, Anas bin Malik RA, pembantu Rasulullah SAW, beliau bersabda : “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.(HR. Bukhori)⁷⁴.

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara seperti memperlakukan diri anda sendiri”. Manusia pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dilayani dengan cepat, maka aplikasi dari keinginan tersebut adalah ketika melayani orang lain.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Hal ini bukan merupakan suatu yang sulit untuk diterapkan, hanya membutuhkan rasa cinta kepada Allah SWT dan Rasul Nya agar nilai-nilai interaksi sosial dapat diterapkan secara menyeluruh.

Adapun prinsip-prinsip siyasah dusturiyah diantaranya:

1. Prinsip Kedaulatan

Prinsip kedaulatan, yakni kekuasaan tertinggi dalam suatu negara. Kedaulatan yang mutlak dan legal adalah milik Allah. Kedaulatan tersebut dipraktekkan dan diamanahkan kepada manusia selaku khalifah di muka bumi.

⁷⁴HR. Bukhari, no. 13 dan Muslim, no. 45

Dalam kajian teori konstitusi maupun tata negara, kata kedaulatan merupakan satu kata kunci yang selalu muncul dan menjadi perdebatan sepanjang sejarah. Kedaulatan dalam pandangan klasik tidak dapat dipisahkan dari konsep negara. Tanpa kedaulatan apa yang dinamakan negara itu tidak ada, karena tidak berjiwa.⁷⁵

Prinsip Kedaulatan dengan Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 08 Tahun 2010 yang terjadi di Puskesmas Moutong sudah sesuai dengan peraturan yang di jalankan oleh tenaga medis di Puskesmas Moutong.

2. Prinsip Keadilan

Prinsip Keadilan adalah kunci utama penyelenggaraan negara. Keadilan dalam hukum menghendaki setiap warga negara sama kedudukannya di depan hukum. Ketika Rasulullah memulai membangun negara Madinah, ia memulainya dengan membangun komitmen bersama dengan semua elemen masyarakat yang hidup di Madinah dari berbagai suku dan agama. Prinsip keadilan keadilan ditemukan dalam Al-Qur'an dalam surat As-Syura: 15.

فَلِذَلِكَ فَادْعُ وَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَقُلْ آمَنْتُ بِمَا
أَنْزَلَ اللَّهُ مِنْ كِتَابٍ وَأُمِرْتُ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُمْ ۗ اللَّهُ رَبُّنَا وَرَبُّكُمْ ۗ لَنَا
أَعْمَالُنَا وَلَكُمْ أَعْمَالُكُمْ ۗ لَا حُجَّةَ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ ۗ اللَّهُ يَجْمَعُ بَيْنَنَا وَإِلَيْهِ
الْمَصِيرُ ۗ

Terjemahnya :

”Oleh karena itu, serulah (mereka untuk beriman), tetaplah (beriman dan berdakwah) sebagaimana diperintahkan kepadamu (Nabi Muhammad), dan janganlah mengikuti keinginan mereka. Katakanlah, “Aku beriman kepada kitab yang diturunkan Allah dan aku diperintahkan agar berlaku adil di antara kamu. Allah Tuhan kami dan Tuhan kamu. Bagi kami perbuatan kami dan bagimu perbuatanmu. Tidak (perlu) ada pertengkaran di antara

⁷⁵Jilmly Asshiddiqie. *Konstitusi dan Konstitualisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

kami dan kamu. Allah mengumpulkan kita dan kepada-Nyalah (kita) kembali.⁷⁶”

Prinsip Keadilan dengan Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 08 Tahun 2010 yang terjadi di Puskesmas Moutong tidak sesuai karena masih ada pasien ataupun keluarga pasien yang merasa di bedakan pelayanannya oleh tenaga medis di puskesmas.

3. Prinsip musyawarah dan ijma

Prinsip musyawarah ditemukan dalam Al-Qur'an dalam surat As-Syura: 38. musyawarah dan Ijma' adalah proses pengambilan keputusan dalam semua urusan kemasyarakatan yang dilakukan melalui consensus dan konsultasi dengan semua pihak. Kepemimpinan negara dan pemerintahan harus ditegakkan berdasarkan persetujuan rakyat melalui pemilihan secara adil, jujur, dan amanah.

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ
وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ ۝

Terjemahnya :

(juga lebih baik dan lebih kekal bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan salat, sedangkan urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah di antara mereka. Mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka⁷⁷.

Prinsip musyawarah dan ijma dengan Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 08 Tahun 2010 yang terjadi di Puskesmas Moutong sudah sesuai, karena tenaga medis di Puskesmas Moutong selalu memutuskan sesuatu dengan cara musyawarah misalnya dalam menentukan program kerja

4. Prinsip hak dan kewajiban Negara dan rakyat

⁷⁶Q.S. As-Syura /42: 15

⁷⁷Q.S. As-Syura /42: 38

Semua warga negara dijamin hak-hak dasar tertentu. Beberapa hak warga negara yang perlu di lindungi adalah jaminan terhadap keamanan pribadi, harga diri dan harta benda, kemerdekaan untuk mengeluarkan pendapat dan berkumpul, hak untuk mendapatkan pelayanan hukum secara adil tanpa diskriminasi, hak untuk mendapatkan pendidikan yang layak, pelayanan medis dan kesehatan, serta keamanan untuk melakukan aktifitas-aktifitas ekonomi⁷⁸.

Prinsip hak dan kewajiban negara dan rakyat ditemukan dalam Al Qur'an Surat An-Nisa: 59.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا □

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nabi Muhammad) serta ululamri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunahnya) jika kamu beriman kepada Allah dan hari Akhir. Yang demikian itu lebih baik (bagimu) dan lebih bagus akibatnya (di dunia dan di akhirat).⁷⁹

Prinsip hak dan kewajiban Negara dan rakyat dengan Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 08 Tahun 2010 yang terjadi di Puskesmas Moutong sudah sesuai, karena pasien datang meminta haknya untuk di obat kemudian tenaga medis menjalankan kewajibannya untuk memberikan pengobatan kepada pasien tersebut.

⁷⁸Subhi Mahmassani, Arkan Huquq al-Insan Vol 2, No. 1, 2017

⁷⁹ Q.S. An-Nisa' /4: 59

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan

1. Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2010 atas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas desa Moutong, belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan standar dari Peraturan Gubernur misalnya pada waktu pelayanan masih ada dokter ataupun tenaga medis yang terlambat kemudian pada sarana dan prasarana masih ada alat yang belum tersedia seperti sistem proteksi petir dan pengendalian kebisingan dan pada kompetensi petugas pemberi layanan masih ada perawat yang dalam pemasangan infus masih kasar tanpa permisi.
2. Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 08 tahun 2010 (pada pelayanan masyarakat di Puskesmas Desa Moutong) dari 4 prinsip hanya ada 1 yang belum sejalan dengan prinsip-prinsip *Siyasah Dusturiyah* yaitu pada prinsip keadilan masih ada pasien ataupun keluarga pasien yang merasa di bedakan pelayanannya oleh tenaga medis di puskesmas.

B. Implikasi Penelitian

1. Hendaknya tenaga medis di Puskesmas Moutong memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan pada Peraturan Gubernur Nomor 08 tahun 2010.

2. Tenaga medis di Puskesmas Moutong harus bersikap adil tanpa membeda-bedakan yang mana menggunakan BPJS dan yang umum, karena manusia juga butuh di layani dengan baik dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Karim

Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press, 2009.

Asshiddiqie, Jilmly. *Konstitusi dan Konstitualisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Azhar, Muhammad. *Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam*, *Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara*. 2015.

Budianto. "Pengertian Standar", <http://www.pengertianilmu.com/2016/05/pengertianstandar.html?m=1> diakses pada 13 januari 2020.

Budiarto. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enkreng*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin, 2015.

Dinata, Alharia. *Pendampingan Penyusunan dan Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam*, Vol. 1, No. 1 Bulan Juni 2018.

Djazuli, Ahmad. "*Fiqh Siyasa Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rabmbu-rambu Syar'iyah*". Jakarta: kencana, 2013.

Dwiyanto, Agus. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002.

Hamim, Sufian. et, al. / Publika : JIAP Vol. 6 No. 1 / 2020.

Hadist Riwayat Bukhori dan Muslim no. 45

Holle, Erick S. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, Jurnal Sasi Vol.17, hal.23, No.3 Bulan Juli-September, 2011.

Ibrahim, Reni. *Pelayanan Kesehatan Dalam Sistem Islam*, Makalah Unduh Tgl 13 April 2018 Jam 20:41 Wib

Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasa Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Yofa Mulia Offset, 2007.

Jailani. *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam* VOL. 19, NO. 27, JANUARI – JUNI 2013.

Johan Nasution, Bahder. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: CV. Bandar Maju, 2008.

- Kurniawan, Agung. *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: pematang 2005.
- Mahmassani, Subhi. *Arkan Huquq al-Insan* Vol 2, No. 1, 2017
Media Ilmu Kesehatan Vol. 8, No. 3, Desember 2019
- Mizwar, Rozi. *Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien (Studi Pada Puskesmas Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin)*. Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi, 2018.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
_____ "*Manajemen Pelayanan Publik*", Jakarta : Bina Aksara. 2000.
- Nazir, Muhammad. *Metode penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.
- Nopiani, *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak*. Volume 7, Nomor 1 2019.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 "*tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*"
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pasal 13
- Purwadarminto, *kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Pundenswari, Pupung. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Vol. 11; No. 01; 2017.
- Riani, Ni Ketut. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Vol.1 No.11 April 2021.
- Rusl, T.M Sazarul. *Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.
- Sajipto, Rahardjo. *ilmu hukum Edisi Revisi*. Bandung: Citra Adtya Bakti, 1991.
- Saifullah. *Metodologi Penelitian*. Malang: Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, 2006.
- Savas, E.S. "*Privatization: The Key to Better Government*". New Jersey: Chatam House Publisher, 1987.
- Saebani Beni Ahmad, *Fiqh Siyasah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.

- Sriani, Maria Elis, Cahyo Sasmito. *Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat* Vol. 7, No. 2 (2018).
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama, 2012.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2008.
- Suyanto, Bagong. *Masalah Sosial Anak*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Tafsir Al-Muyassar atau Kementerian Agama Arab Saudi.
- Tandjung, Jenu Widjaja. *“Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan”*. Malang: Bayumedia Pub, 2004.
- Turmudzi. *sharkh At Turmudzi*. Riyadh: International Ideas Home.
- UU N0 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- UPTD Puskesmas Moutong. *Juknis Puskesmas Moutong*. Moutong Utara, 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 “tentang Pelayanan Publik”, Bab V, Pasal 21.
- Widjiastuti. *Pembentukan, Pemberlakuan, Dan Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Menjelmakan Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih Di Indonesia*. Bandung, 2001.
- Wirartha, I Made.. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis* yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006.