

**IMPLEMENTASI ASAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF PERATURAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG NOMOR 8 TAHUN 2016
TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DR.HARYOTO LUMAJANG)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Nur Salsabil Islamiyah
NIM: S20193007

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JANUARI 2024**

**IMPLEMENTASI ASAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF PERATURAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG NOMOR 8 TAHUN 2016
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DR. HARYOTO LUMAJANG)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh:

**Nur Salsabil Islamiyah
NIM: S20193007**

Disetujui pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



**Basuki Kurniawan, M.H
NIP. 198902062019031006**

**IMPLEMENTASI ASAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF PERATURAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG NOMOR 8 TAHUN 2016
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DR. HARYOTO LUMAJANG)**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari : Selasa
Tanggal : 02 Januari 2024

Ketua


Achmad Hasan Basri, M.H.
NIP. 19880413 201903 1 008

Sekretaris


Ahmad Faris Wijdan, M.H.
NIP. 19881124 202321 1 014

Anggota

1. Robitul Firdaus, S.H.I., M.H.I., Ph.D.
2. Basuki Kurniawan, M.H.

Menvetuiui

Dekan Fakultas Syariah



MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan Katakanlah, Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemah*, (Bandung: Marwah, 2009), Q.S At-Taubah Ayat 105.

PERSEMBAHAN

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang doa dan dukungannya yang tak pernah putus telah berperan penting dalam memastikan kelancaran upaya akademis yang penting ini. Kedalaman penghargaan saya tidak mengenal batas karena saya mengakui kontribusi yang tak ternilai dari anggota keluarga saya yang tercinta dan teman-teman terkasih. Dorongan dan keyakinan mereka yang tak pernah padam terhadap kemampuan saya tidak hanya mendorong saya untuk maju tetapi juga mengilhami saya dengan semangat dan tekad untuk mewujudkan skripsi. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Santy Mukti Asih dan Ayah Miftakhul Ulum yang senantiasa mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk anaknya, serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Adik kandung saya, Aura Zam Zam Maharani yang telah membantu urusan perkuliahan saya.
3. Keluarga besar Ayah saya yang menjadi support system dalam menyelesaikan perkuliahan.
4. Keluarga besar Ibu saya yang mendukung perkuliahan saya.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa hormat dan rasa syukur yang mendalam, saya mengawali ucapan terima kasih ini dengan memohon berkah dan hidayah dari Tuhan Yang Maha Esa, memohon anugerah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa sholawat dan salam saya haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga yang terhormat, para sahabat, dan seluruh umat Islam yang senantiasa berpegang teguh pada ajarannya hingga akhir zaman.

Dengan senang hati saya mempersembahkan skripsi ini yang berjudul Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang). Karya ilmiah ini diajukan sebagai prasyarat wajib dan merupakan karya ilmiah terakhir, puncak dari perjalanan akademik saya di UIN KHAS Jember, dalam mengejar gelar Sarjana Hukum.

Pada kesempatan yang sangat penting ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama proses studi saya. Secara khusus, saya ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, M.M., selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah menerima saya menjadi mahasiswa UIN KHAS Jember;
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, S.H.I., M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan izin dan memberikan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi;

3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan;
4. Bapak Basuki Kurniawan, M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar dalam membimbing serta memberikan arahan dalam menyusun skripsi hingga selesai;
5. Ibu Inayatul Anisah, S.Ag., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memudahkan dalam pengurusan KRS;
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan;
7. Bapak dan Ibu Staff TU Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan akses kemudahan administrasi sampai dengan penyelesaian skripsi ini;
8. Teman-teman saya angkatan 2019 yang telah menemani perkuliahan selama ini;

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik serta saran sangat dibutuhkan guna perbaikan dalam penulisan selanjutnya. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk banyak orang.

Jember, 18 Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Nur Salsabil Islamiyah, 2023: *Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang)*

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Asas Penyelenggaraan

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang sebagai salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat. Pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang dalam melayani pelayanan masih terdapat hambatan. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 dalam Pasal 16 penerima pelayanan publik mempunyai hak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan.

Fokus penelitian: 1) Analisis terhadap faktor efektivitas penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang?. 2) Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang?. Tujuan Penelitian: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana implementasi asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 di RSUD dr. Haryoto Lumajang. 2. Untuk mengetahui dan mengkaji apa saja faktor penghambat kualitas Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Metode penelitian ini bersifat yuridis empiris yang digunakan dalam pendekatan penelitian dengan menggunakan pendekatan yurisprudensi sosiologis, yang berakar pada sosiologi hukum, telah digunakan untuk menganalisis keberadaan hukum positif dalam masyarakat. Pendekatan yurisprudensi sosiologis ini mempelajari aksi dan reaksi masyarakat terkait penerapan hukum dalam masyarakat.

Hasil penelitian ini berupa: 1) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang telah menjalankan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dalam pelayanan yang diberikan RSUD dr. Haryoto Lumajang para petugas masih kurang optimal dalam menjalankan tugasnya. Mengenai jaminan waktu di RSUD dr. Haryoto Lumajang masih sering kali tidak sesuai dengan SOP. 2) Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang ada di RSUD dr. Haryoto Lumajang berupa adanya miskomunikasi antara petugas dengan masyarakat dan kurangnya ketepatan janji petugas layanan dalam memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat yang menerima layanan dan kurangnya tanggapan dari petugas layanan yang ada di RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam menyelesaikan persoalan tidak adanya informasi yang diberikan mengenai terhambatnya proses pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

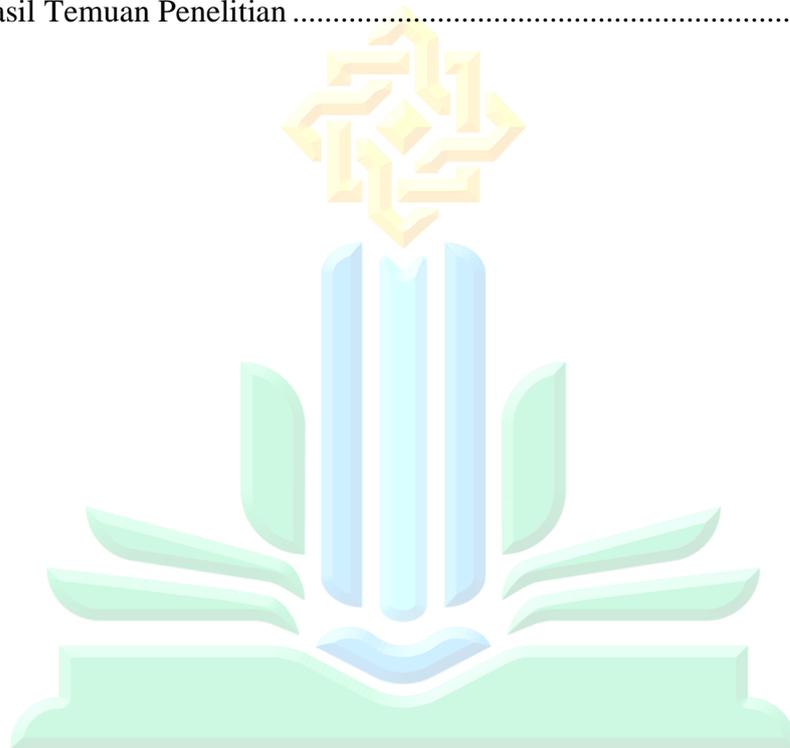
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38

B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Analisis Data.....	42
F. Keabsahan Data	43
G. Tahap-Tahap Penelitian	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Objek Penelitian	46
B. Penyajian Data dan Analisis	54
C. Pembahasan Temuan	71
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	
a. Pernyataan Keaslian Tulisan	
b. Surat Izin Penelitian RSUD dr.Haryoto Lumajang	
c. Jurnal Kegiatan Penelitian	
d. Dokumentasi Wawancara	
e. Transkrip Wawancara	
f. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
1.1 Tabel Perbandingan Penelitian.....	24
3.1 Tabel Subjek Penelitian	39
4.1 Hasil Temuan Penelitian	71



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Hal
4.2 Gambar RSUD dr. Haryoto Lumajang.....	47
4.3 Gambar Struktur Organisasi RSUD dr. Haryoto Lumajang	49



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi dasar utama hukum agar dapat meningkatkan kualitas dan juga menjamin pada pengadaan layanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan badan usaha yang baik untuk dapat memberikan suatu perlindungan terhadap masyarakat dan penduduk negara dari adanya penyelewengan wewenang di dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas dalam kegiatan untuk pemenuhan pada kebutuhan dari pelayanan yang mana sesuai pada aturan undang-undang untuk kepentingan seluruh masyarakat di negara Indonesia atas layanan administrasi dan jasa yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang di dalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai sistem kepercayaan yang berlaku dilihat dari segi sosial budayanya. Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.²

¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

²Sirajudin et al., *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Setara Press, 2012), 12.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Undang-undang ini, membangun hubungan timbal balik antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat secara keseluruhan.³ Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.⁴ Dalam menyusun standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait supaya dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemerintah dengan aparatur negara. Selain aparatur negara pelayanan publik juga diselenggarakan oleh pihak swasta, walaupun keterlibatan swasta selalu diatur oleh pemerintah.

Keterlibatan swasta dalam pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan. Sopan santun para penyelenggara pelayanan publik didalam melayani masyarakat yang dilayani jelas diperlukan. Demikianpun dengan rakyat yang membutuhkan pelayanan harus

³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 2, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 20 Ayat 1, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 20 Ayat 4, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

memiliki sifat sopan santun terhadap penyelenggara pelayanan publik juga perlu bahkan diwajibkan dalam tatanan kehidupan sosial.⁶

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, terkadang pelayanan yang diberikan mengalami perubahan, tetapi perubahan ini terjadi bukan karena tuntutan pengguna. Di sini *locus control* masih di pihak penyelenggara pelayanan, tetapi posisi penyelenggara tidak terlalu tinggi karena sudah ada lebih dari satu penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, sifat pelayanannya dikendalikan oleh penyelenggara pelayanan.⁷ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.⁸

Pelayanan Publik menjadi sesuatu yang penting dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa disepelekan oleh pemerintah, karena jika salah satu bagian pelayanan terhenti kemungkinan semua layanan akan terkendala. Oleh karena itu, dibutuhkan rencana yang baik dan juga standar pelayanan yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan pada masyarakat. Peran penting pelayanan publik ada pada setiap jenjang instansi publik agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada

⁶ Philipus Ngorang, *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), 31-32.

⁷ Badu Ahmad, *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*, (Bandung: MMTL, 2018), 62.

⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 4.

masyarakat. Pelayanan publik merupakan bentuk kepedulian dan kewajiban pemerintah terhadap masyarakatnya. Hal ini menunjukkan pentingnya pelayanan publik sebagai bagian dari penyelenggaraan negara. Sebagai suatu kewajiban instansi pemerintah pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat yang merupakan sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat penggunaannya.⁹

Tujuan Penyelenggaraan adanya pelayanan publik agar dapat memberikan sebuah layanan dan kepuasan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pada pelayanan umumnya. Penyelenggaraan dari pelayanan adalah suatu upaya dari negara agar dapat memenuhi terhadap kebutuhan utama dari hak-hak setiap masyarakat yang sudah disediakan oleh penyelenggara dari pelayanan publik tersebut.¹⁰

Pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan undang-undang pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap badan penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, atasan satuan kerja penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja

⁹ Asrida and Puspita Pohan, "Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Marpoayan", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, No. 2, (Januari 2018), 22-23, <https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/3118>.

¹⁰ Muhammad Fitri Rahmadana, et all. *Pelayanan Publik*, (Medan: YKM, 2020), 3, https://www.researchgate.net/profile/MadeSupriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/link/s/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf.

penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan badan penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan publik.¹¹

Pada lingkup instansi pemerintah, khususnya di bidang kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah harus menjunjung tinggi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan. Kinerja instansi pelayanan publik tergantung kepada kerjasama tim, pembagian kerja secara profesional, partisipasi masyarakat, budaya organisasi baik dan dukungan pimpinan organisasi. Berkaitan dengan itu dalam peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹² bahwasanya kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi asas pelayanan publik.¹³

Dalam konsep penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah penyelenggara layanan merupakan bentuk yang diberikan oleh

¹¹Erika Revida, et all. *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: YKM, 2021), 70.

<https://kitamenulis.id/2021/05/03/manajemen-pelayanan-publik/>.

¹²Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹³ Bandiyono A, "Penerapan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak", *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah*, Vol. 16 No. 1, (Januari 2018) 19-24,

<https://jdod.ejournal.unri.ac.id/index.php/JDOD/article/download/5852/5405>.

pemerintah sebagai unsur pemberi layanan publik kepada masyarakat, dan masyarakat sebagai unsur penerima layanan publik untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat.¹⁴ Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut penyelenggara saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang masyarakat. Penyelenggara layanan harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.¹⁵

Asas-asas dan tujuan pelayanan publik dipakai untuk pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan pelayanan dari masyarakat. Guna menjamin mutu masyarakat terhadap penyelenggara layanan, dengan meningkatnya kualitas layanan diharapkan kepuasan masyarakat akan meningkat dan loyalitas pengguna akan dapat tercipta. Oleh karena itu penyelenggara layanan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan layanan pengguna pada saat ini, karena pengguna layanan yang tidak puas

¹⁴Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, (Bandung: Indra Prahasta, 2014), 102,

<https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>.

¹⁵Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 36.

terhadap pelayanan yang diberikan akan cenderung mencari penyelenggara layanan lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.¹⁶

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang sebagai salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, RSUD dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standart yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat. RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi: penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit; pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pengembangan bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.¹⁷

Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik dalam Pasal 16 menjelaskan, Penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;

¹⁶Sudirman, et all. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, (Palu: Ara Digital Mandiri, 2023), 19, <https://eprints.uad.ac.id/42110/1/ISBN%20Manajemen%20Mutu%20Pelayanan%20Kesehatan.pdf>

¹⁷RSUD dr.Haryoto, “Maklumat Pelayanan”, Lumajang: 2018, <http://Rsudharyoto.lumajangkab.go.id>, diakses pada 1 Januari 2023.

- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan sarana prasarana pelayanan publik;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara untuk mendapatkan penyelesaian sesuai mekanisme yang berlaku;
- g. mendapatkan pembelaan dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.¹⁸

Fakta di lapangan berdasarkan observasi pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang dalam melayani pelayanan masih terdapat hambatan. Masyarakat sering kali menunggu lama dan mengalami pelanggaran yang diskriminatif dan tidak ramah dalam memberikan pelayanannya dan peneliti merasa perlu melakukan penelitian di RSUD dr. Haryoto Lumajang yang sesuai pada Pasal 23 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan penjelasan di atas dalam penelitian ini dilaksanakan agar dapat mengetahui lebih lanjut terhadap implementasi dari asas penyelenggaraan pelayanan publik pada RSUD dr. Haryoto Lumajang dengan mengambil judul **Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang).**

¹⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Pasal 16, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

B. Fokus Penelitian

1. Analisis terhadap faktor efektivitas penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana implementasi asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji apa saja faktor penghambat kualitas Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis
 - a. Dapat memberikan referensi teori untuk penyelesaian beberapa masalah terkait pelayanan publik.
 - b. Diharapkan dapat dijadikan sumber informasi oleh masyarakat terkait Implementasi Peraturan Daerah No 8 tahun 2016 Kabupaten Lumajang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan atau referensi bagi mahasiswa dalam proses belajar dan bisa mengetahui kualitas pelayanan publik pada RSUD di Kabupaten/Kota.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk memperluas wawasan, referensi, dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi masyarakat mengenai apa saja yang menjadi faktor terhambatnya atau minus dalam pelayanan publik yang terjadi di RSUD.

E. Definisi Istilah

1. Implementasi

Secara umum istilah Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁹

2. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Asas merupakan dasar atau hukum dasar yang menjadi acuan berpikir seseorang dalam

¹⁹Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

mengambil berbagai keputusan penting dalam hidupnya.²⁰ Sedangkan kata penyelenggaraan menurut KBBI mengarah pada arti proses seperti pelaksanaan.²¹ Kemudian makna kata Pelayanan menurut KBBI mengarah pada arti membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang.²² Terakhir, makna kata Publik menurut KBBI mengarah pada arti orang banyak (umum).²³

Sehingga dapat dipahami bahwa Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik sendiri merupakan suatu dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik guna menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun penyelenggara.

3. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kata peraturan menurut KBBI memiliki makna tatanan (petunjuk, kaidah, ketentuan) yang dibuat untuk mengatur manusia atau masyarakat dengan batasan batasan tertentu.²⁴ Sedangkan kata Daerah menurut KBBI memiliki arti lingkungan suatu kota (wilayah dan sebagainya).²⁵

²⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/asas>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²¹Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/penyelenggaraan>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²²Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/pelayanan>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²³Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/publik>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/peraturan>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/daerah>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

Sehingga dapat dipahami bahwa Peraturan Daerah (Perda) adalah peraturan yang dibuat oleh kepala daerah provinsi maupun kabupaten atau kota bersama-sama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi maupun Kabupaten/Kota serta peran masyarakat dalam menyampaikan aspirasi-aspirasinya dalam proses pembentukan peraturan perundang-undangan sehingga menghasilkan Peraturan Daerah yang baik, bermanfaat bagi masyarakat.²⁶

4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang

Kata Rumah Sakit menurut KBBI memiliki arti gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.²⁷ Sedangkan kata umum menurut KBBI memiliki arti untuk orang banyak, tidak menyangkut yang khusus tertentu saja.²⁸ Kemudian yang terakhir kata Daerah menurut KBBI memiliki arti lingkungan suatu kota wilayah dan sebagainya.²⁹

Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah adalah institusi di bawah naungan pemerintah, yang berkomitmen untuk menyediakan beragam layanan kesehatan bagi masyarakat luas, terlepas dari kondisi atau masalah spesifik dari masing-masing pasien.

²⁶ Maria Farida Indrati S, *Ilmu Perundang-Undangan*, (Yogyakarta; Kanisus, 2007), 202.

²⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/rumahsakit>. diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/umum>. diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

²⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/daerah>. diakses pada Kamis, 29 Desember 2022.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi yang ditulis oleh peneliti sebagaimana berikut ini:

Bab I, Membahas mengenai konteks, fokus, tujuan, manfaat, definisi istilah dan sistematika pembahasan dalam penelitian yang dilakukan. Tujuan dan fungsi dari bab I ini yaitu memperoleh gambaran secara umum terkait dengan pembahasan dari skripsi ini;

Bab II, Membahas mengenai kajian pustaka dan kajian teori. Kajian pustaka berupa penelitian terdahulu dari skripsi sebelumnya. Kajian teori berisikan mengenai teori implementasi, teori efektifitas hukum, asas penyelenggaraan pelayanan publik, asas-asas umum pemerintahan yang baik menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan, konsep pelayanan public, konsep fiqh siyasah. Pembahasan teori yang akan dijadikan perspektif dalam melakukan penelitian guna memperluas wawasan peneliti agar sesuai dengan rumusan dan tujuan yang terdapat pada skripsi ini;

Bab III, membahas mengenai metode penelitian yang memuat jenis dan pendekatan penelitian, subjek penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian;

Bab IV, merupakan bagian inti dari skripsi ini karena didalamnya menjelaskan dan menjawab dari rumusan masalah yang terdapat dalam skripsi ini. Pada bab ini membahas mengenai implementasi asas

penyelenggaraan pelayanan publik perspektif Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 studi kasus di RSUD dr. Haryoto Lumajang, faktor penghambat kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang, yang berfungsi sebagai memperluas wawasan skripsi ini;

Bab V, merupakan bab yang terakhir dimana pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Rozi Afrizal (2022), Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Perspektif Fiqh Siyasah”.³¹

Isu hukum yang ada bahwa pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah belum sesuai yang diharapkan masyarakat oleh karna itu banyak sekali terdengar dari masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan, keterlambatan saat pemeriksaan, tidak santun dan tidak ramah, yang terdapat banyak menimbulkan pelanggaran diskriminatif pada pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam, Persoalan terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam masih belum terdapat kesenjangan.

Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini bahwasanya pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, yang dilakukan oleh pegawai kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam

³¹ Rozi Afrizal, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Perspektif Fiqh Siyasah”, (skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu 2022).

telah berusaha mengikuti dengan prosedur yang sudah ada. Sementara itu tanggapan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam dari delapan responden masyarakat ada dua orang dari masyarakat setempat yang mengeluhkan mengenai pelayanan yang diberikan sedangkan enam orang lainnya mengutarakan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Perspektif Fiqh Siyash sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Binti Ghufroah 2019, Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara

Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan judul “Pelayanan Publik Di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.”³²

Isu hukum berupa tidak terlaksananya pelayanan yang baik pada Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung, yaitu Jatimtimes Tulungagung merasa jengkel dan tidak terima dengan pelayanan di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten

³² Binti Ghufroah, “Pelayanan Publik Di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung”, (skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung 2019).

Tulungagung seorang pasien memposting komplain di media sosial mengaku menerima pelayanan dengan tidak semestinya. Pelayanan yang dilakukan relatif lama dan kurang adil sebab pasien yang datang terlebih dahulu terkadang tidak mendapatkan pelayanan dengan segera dan pasien yang datang belakangan malah mendapatkan pelayanan dengan segera. Selain itu juga Pelayanan yang seharusnya pelayanan ditutup jam 11 tapi sebelum jam 11 sudah di tutup. Dalam postingan tersebut pasien juga menyertakan video berupa aktivitas pelayanan di Puskesmas tersebut sibuk sendiri dengan Gadgetnya.

Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif, dengan penelitian yang dilakukan yaitu dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara. Hasil dalam penelitian ini berupa pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri ditinjau dari peraturan perundang-undangan dalam hal prosedur, proses penyelesaian, dan syarat dalam pelayanan publik di Puskesmas dalam pemberlakuan komponen standar yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah cukup baik dan pemberlakuan asas pelayanan publik juga sudah cukup baik. Dalam hal pelaksanaan standar pelayanan di bidang kesehatan menurut peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang kesehatan sudah dijalankan dengan cukup baik di Puskesmas Tunggangri. Dan mengenai sarana prasarana di Puskesmas Tunggangri

masih perlu adanya peningkatan guna sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas untuk lebih memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas dengan memberikan apa yang mereka butuhkan sehingga dapat mengurangi keluhan akan pelayanan kesehatan.

Persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Pelayanan Publik Di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Mahfiro 2020, Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”.³³

Isu hukum dalam penelitian ini RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam melayani pelayanan diduga banyak melakukan pelanggaran diskriminatif, tidak santun dan tidak ramah dalam memberikan pelayanan dan penulis merasa perlu melakukan penelitian

³³ Mahfiroh, “Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”. (skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2020).

lanjut di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Fakta-fakta yang menunjukkan dari masyarakat bahwa pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum sesuai yang diharapkan masyarakat oleh karena itu banyak sekali terdengar dari masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan, keterlambatan saat pemeriksaan, tidak santun dan tidak ramah, yang terdapat banyak menimbulkan pelanggaran diskriminatif pada pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Kemudian sifat penelitian ini yaitu bersifat deskriptif analitis yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan objektif, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan di antara unsur-unsur yang ada fenomena tertentu.

Hasil penelitian bahwa pelayanan di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik dan belum sesuai dengan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik dan belum mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan karena terdapat perbedaan pelayanan. Pelayanan publik dalam perspektif fiqh siyasah

sama dengan prinsip amar ma'ruf nahi munkar yaitu melaksanakan kewajiban dan menghindari yang munkar hasil penelitian menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek belum menjalankan sesuai dengan fiqh siyasah maka dari itu kedepannya di sarankan untuk bekerja sesuai dengan Undang-Undang dan ketentuan Syariat Islam.

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung) sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

4. Nahdia Dulsan 2021, Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Perawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqh Siyasah.”³⁴

Isu hukum dalam penelitian ini berupa masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan BPJS kesehatan, karena rumitnya prosedur pelayanan BPJS Kesehatan yang menerapkan prosedur pelayanan yang berjenjang, dimana pelayanan BPJS Kesehatan dengan Pelayanan Umum

³⁴ Nahdia Dulsan, “Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Perawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqh Siyasah”. (skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021).

sangat berbeda hal ini dapat dilihat dari tindakan pelayanannya seperti lebih mengutamakan pasien Umum daripada pasien BPJS kesehatan. Selain itu, banyaknya keluhan tentang administrasi surat rujukan yang harus selalu diupdate khususnya peserta yang penyakitnya butuh biaya besar, pelayanan tindakan tertentu seperti operasi yang kerap diundur atau sulitnya mendapatkan jadwal tindakan akibat penuh, dan pembayaran biaya pengobatan yang tidak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang berbunyi “BPJS seharusnya menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan azas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif, dengan penelitian yang dilakukan yaitu dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian berupa pelayanan BPJS Kesehatan yang dilakukan Puskesmas Perawang berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bisa dikatakan masih belum mendapatkan hasil pelayanan yang maksimal. Dimana jumlah pasien yang berobat banyak sedangkan petugas puskesmas yang kurang. Hal ini perlu adanya penambahan petugas di Puskesmas untuk menunjang pelayanan yang lebih maksimal lagi. Kendala dalam pelayanan kesehatan pihak Puskesmas antara lain jaringan internet yang sering hilang hal ini memperlambat proses pendaftaran, selanjutnya keluhan dari masyarakat

dengan aturan pelayanan yang sudah ditentukan aturannya dan ruangan yang terbatas.

Saran dari penelitian ini diharapkan lebih memperhatikan lagi pelayanan kesehatan yang berada di daerah-daerah khususnya Puskesmas Perawang dan diharapkan bisa menambah jumlah petugas agar pelayanan BPJS Kesehatan berjalan dengan lebih baik lagi.

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Perawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqih Siyasah sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. Mutia Kamaluddina Ummah 2023, Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Hukum Positif dan Fiqh Siyasah Studi Kasus Pelayanan Publik di Puskesmas Karangrejo.”³⁵

Isu hukum dalam penelitian ini berupa beragamnya latar belakang masyarakat yang menggunakan pelayanan publik Puskesmas Karangrejo menyebabkan setiap individu belum tentu memiliki pemahaman yang sama mengenai peraturan yang berlaku hingga prosedur yang harus

³⁵ Mutia Kamaluddina Ummah, “Efektivitas Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Hukum Positif dan Fiqh Siyasah Studi Kasus Pelayanan Publik di Puskesmas Karangrejo”. (skripsi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023).

dilakukan dalam pelayanan. Akibatnya, dalam prosesnya tak jarang masyarakat menemui adanya perlakuan diskriminatif dan kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa rendah dan membingungkan sehingga mempengaruhi output efektivitas dalam pelayanan. Selain dari faktor keberagaman pengguna layanan publik, Sumber Daya Manusia (SDM) juga memiliki pengaruh besar pada sebuah instansi, baik yang menyangkut komitmen pimpinan, kualitas, moralitas dan sistem yang digunakan merupakan faktor penentu kinerja birokrasi instansi pemerintah. Belum digunakannya teknologi informasi yang tepat dalam mekanisme penyelenggaraan layanan publik juga merupakan salah satu faktor penghambat. Teknologi menjadi hal penentu birokrasi pemerintahan dalam pemberian layanan, dimana teknologi harus menjadi pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Metode penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian hukum empiris yang melibatkan 44 orang responden sebagai sampel dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner yang disebarakan pada responden dan observasi pada sasaran. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan standar pelayanan publik di Puskesmas Karangrejo dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Husein serta beberapa indikator dari Siagian, yakni prosedur pelayanan, semangat kerjasama

dan loyalitas serta gaya dalam pelayanan, sarana prasarana dan kecermatan dalam pelayanan menunjukkan tingkatan efektif, namun masih memerlukan peningkatan dan perbaikan pada sejumlah aspek. Penulis menyimpulkan pelayanan publik pada Puskesmas Karangrejo berjalan sesuai dengan hukum positif dan fiqh siyasah karena memenuhi asas-asas yang ada kesejahteraan rakyat terjamin oleh pemerintah.

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Efektivitas Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Hukum Positif dan Fiqh Siyasah Studi Kasus Pelayanan Publik di Puskesmas Karangrejo sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Asal Universitas	Persamaan dan Perbedaan	Metode Penelitian dan Pendekatan	Hasil Penelitian
1.	Rozi Afrizal, 2022, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.	Persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Perspektif Fiqh Siyasah	Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan teknik pengumpulan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, yang dilakukan oleh pegawai kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam telah berusaha mengikuti dengan prosedur yang sudah ada. Sementara itu tanggapan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam dari

No	Nama, Tahun Asal Universitas	Persamaan dan Perbedaan	Metode Penelitian dan Pendekatan	Hasil Penelitian
		sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.		delapan responden masyarakat ada dua orang dari masyarakat setempat yang mengeluhkan mengenai pelayanan yang diberikan sedangkan enam orang lainnya mengutarakan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam.
2.	Binti Ghufronah, 2019, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.	Persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Pelayanan Publik Di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif, dengan penelitian yang dilakukan yaitu dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara.	Pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri ditinjau dari peraturan perundang-undangan dalam hal prosedur, proses penyelesaian, dan syarat dalam pelayanan publik di Puskesmas dalam pemberlakuan komponen standar yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah cukup baik dan pemberlakuan asas pelayanan publik juga sudah cukup baik. Dalam hal pelaksanaan standar pelayanan di bidang kesehatan menurut peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang kesehatan sudah dijalankan dengan cukup baik di Puskesmas Tunggangri. Dan mengenai sarana prasarana di Puskesmas

No	Nama, Tahun Asal Universitas	Persamaan dan Perbedaan	Metode Penelitian dan Pendekatan	Hasil Penelitian
				Tunggangri masih perlu adanya peningkatan guna sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
3.	Mahfiro, 2020, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung) sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	Menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>), penelitian lapangan (<i>field research</i>) yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Kemudian sifat penelitian ini yaitu bersifat deskriptif analitis yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan objektif, mengenai fakta- fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan di antara unsur-unsur yang ada fenomena tertentu.	Pelayanan di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik dan belum sesuai dengan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik dan belum mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan karna terdapat perbedaan pelayanan. Pelayanan publik dalam perspektif fiqh siyasah sama dengan prinsip amar ma’ruf nahi munkar yaitu melaksanakan kewajiban dan menghindari yang munkar hasil penelitian menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek belum menjalankan sesuai dengan fiqh siyasah maka dari itu kedepannya di sarankan untuk bekerja sesuai dengan Undang-Undang dan ketentuan Syariat Islam.
4.	Nahdia Dulsan, 2021, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang	Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif, dengan penelitian yang dilakukan yaitu	Pelayanan BPJS Kesehatan yang dilakukan Puskesmas Perawang berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun

No	Nama, Tahun Asal Universitas	Persamaan dan Perbedaan	Metode Penelitian dan Pendekatan	Hasil Penelitian
	Kasim Riau Pekanbaru.	Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Perawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqih Siyash sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara, dan analisis dokumen.	2009 tentang Pelayanan Publik bisa dikatakan masih belum mendapatkan hasil pelayanan yang maksimal. Dimana jumlah pasien yang berobat banyak sedangkan petugas puskesmas yang kurang. Hal ini perlu adanya penambahan petugas di Puskesmas untuk menunjang pelayanan yang lebih maksimal lagi. Kendala dalam pelayanan kesehatan pihak Puskesmas antara lain jaringan internet yang sering hilang hal ini memperlambat proses pendaftaran, selanjutnya keluhan dari masyarakat dengan aturan pelayanan yang sudah ditentukan aturannya dan ruangan yang terbatas.
5.	Muttia Kamaluddina Umah, 2023, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang Efektivitas Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Hukum Positif dan Fiqh Siyash Studi Kasus Pelayanan Publik di Puskesmas Karangrejo sedangkan peneliti meneliti tentang Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten	Menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian hukum empiris yang melibatkan 44 orang responden sebagai sampel dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner yang disebar pada	Bahwa efektivitas pelaksanaan standar pelayanan publik di Puskesmas Karangrejo dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Husein serta beberapa indikator dari Siagian, yakni prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas serta gaya dalam pelayanan, sarana prasarana dan kecermatan dalam pelayanan menunjukkan tingkatan efektif, namun masih

No	Nama, Tahun Asal Universitas	Persamaan dan Perbedaan	Metode Penelitian dan Pendekatan	Hasil Penelitian
		Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	responden dan observasi pada sasaran.	memerlukan peningkatan dan perbaikan pada sejumlah aspek. Penulis menyimpulkan pelayanan publik pada Pukesmas Karangrejo berjalan sesuai dengan hukum positif dan fiqih siyasah karena memenuhi asas-asas yang ada kesejahteraan rakyat terjamin oleh pemerintah.

B. Kajian Teori

1. Teori Implementasi

Implementasi merupakan suatu kegiatan atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan, implementasi dilakukan apabila seluruh perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi merupakan aspek penting dalam keseluruhan proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu. Pada dasarnya implementasi merupakan upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaannya.³⁶

Agar rencana kegiatan yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh berdasarkan acuan-acuan yang direncanakan dengan sungguh-

³⁶ Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Bandung: AIPI, 2006), 45, https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2011/02/implementasi_kebijakan_publik_t.pdf.

sungguh. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu terlaksanakannya suatu kegiatan. Pelaksanaan atau implementasi dari suatu kegiatan atau program merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan termasuk keputusan untuk bertindak yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah yang diformulasikan dalam bidang-bidang baik kesehatan, kesejahteraan sosial, ekonomi, administrasi, dan lain-lain.³⁷

Implementasi merupakan kegiatan untuk menyalurkan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap benar-benar selesai, implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris *Implement* yang berarti melaksanakan, serta merupakan tindakan ataupun pelaksanaan dari sebuah perencanaan yang disusun dalam proses pelaksanaan secara matang dan terperinci. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek sesuai dengan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan.³⁸

³⁷ Nurdin Usman, "Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No. 1, (Maret 2015), 170, [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/Jurnal%20\(03-04-15-01-02-56\).doc](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/Jurnal%20(03-04-15-01-02-56).doc).

³⁸ Guntur Setiawan, "Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan", *Jurnal Governance*, Vol. 1 No. 1, (Januari 2021), 3,

2. Teori Efektifitas Hukum

Teori Efektivitas Hukum, seperti yang dijelaskan oleh Soerjono Soekanto, bahwa efektif merupakan taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Sehingga hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu hukum mencapai sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum.³⁹ Menurut Soerjono Soekanto, teori efektifitas ini mencakup berbagai fungsi hukum, yang meliputi peran dalam menetapkan aturan dan dampaknya terhadap perilaku dan sikap manusia. Teori efektifitas menurut Soerjono Soekanto merupakan salah satu fungsi hukum baik sebagai kaidah maupun sebagai sikap atau perilaku adalah menimbang perilaku manusia, masalah pengaruh hukum tidak hanya terbatas pada timbulnya ketaatan atau kepatuhan pada hukum, tetapi mencakup efek total dari hukum terhadap sikap tindak atau perilaku baik yang bersifat positif maupun negative. Efektivitas penegak hukum sangat berkaitan erat dengan efektifitas hukum. Agar hukum itu efektif, maka diperlukan aparat penegak hukum untuk menegakan sanksi tersebut. Suatu sanksi dapat diaktualisasikan kepada masyarakat dalam bentuk kekuatan dengan kondisi tersebut menunjukkan adanya indikator bahwa hukum tersebut adalah efektif. Hukum dapat efektif jika faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/34569/32453/72970>.

³⁹ Soerjono Soekanto, *Efektifitas Hukum dan Pengaturan Sanksi*, (Bandung: Remadja Karya Grafindo Persada, 2008), 8.

dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai. Faktor-Faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum efektif atau tidaknya suatu hukum dapat ditentukan oleh lima faktor, sebagaimana berikut:⁴⁰

- a. Faktor hukum itu sendiri (undang-undang).
- b. Faktor penegak hukum, yaitu pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum.
- c. Faktor sarana dan prasarana yang memfasilitasi penegakan hukum.
- d. Faktor masyarakat, berkaitan dengan lingkungan di mana hukum diterapkan.
- e. Faktor waktu, yaitu sebagai patokan disiplin tidaknya para aparatur pemberi layanan.

Faktor-faktor ini merupakan esensi daripada penegakan hukum, juga merupakan tolak ukur daripada efektifitas penegakan hukum. Peraturan perundang-undangan berusaha agar aparatur negara dan masyarakat dapat menerapkan aturan secara konsisten dan tanpa diskriminasi. Setiap orang dilihat sama di depan hukum *equality before the law*. Hal ini mendorong prinsip kesetaraan di hadapan hukum, di mana setiap anggota masyarakat dianggap sama di mata hukum. Namun dalam praktiknya, peraturan

⁴⁰ Soerjono, *Efektifitas*, 8.

hukum sering kali diabaikan dalam pelaksanaannya, sehingga menimbulkan ketidakefektifan peraturan hukum. Jika hukum dilaksanakan dengan jelas dan baik maka dapat dikatakan efektif. Dikatakan efektif karena undang-undangnya jelas dan tidak bersyarat dalam pelaksanaannya, jika aparaturnya menerapkannya secara konsisten maka masyarakat yang terkena dampak regulasi tersebut mendukungnya.⁴¹

3. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi setiap warga negara berupa jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan orang yang berkepentingan dengan lembaga tersebut dengan cara yang telah ditentukan untuk memastikan layanan yang optimal kepada penerima layanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan suatu kelompok maupun individu dalam suatu lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka pelayanan publik menjadi sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan publik

⁴¹ Nauval Amin Mahmud, “Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember”, (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember 2021), 20.

dihilangkan maka kebutuhan masyarakat tidak akan terpenuhi secara maksimal.⁴²

Asas-asas yang diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, khususnya pada pasal keempat, dirancang untuk menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyedia layanan publik.⁴³ Asas-asas ini berfungsi sebagai kerangka kerja dalam penyelenggaraan pelayanan, yang mengedepankan keadilan dan perlakuan yang sama bagi semua anggota masyarakat. Asas-asas tersebut adalah sebagai berikut:⁴⁴

- a. Kepentingan Umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian Hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan Hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan antara Kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Profesional, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan Perlakuan atau Tidak Deskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Asas Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁴² Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Parang: Penerbit Leisyah, 2019), 194, <http://eprints.unm.ac.id/12083/1/CETAK%20BUKU%20PAK%20DAHYAR%20DARABA.pdf>.

⁴³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038).

⁴⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 25.

- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan Waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

4. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik juga mudah dipahami bagi berbagai pihak sebagai bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.⁴⁵ Pelayanan publik bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui penyedia layanan sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan publik.

Pelayanan sendiri dalam lingkup pemerintahan sebagai penyelenggara layanan, maka mengarah pada diberikannya hak dasar warga negara sesuai dengan hukum positif.⁴⁶ Pelayanan juga mengarah pada rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam rangka pemenuhan kepentingan penerima layanan. Kegiatan pemerintahan dalam memberikan layanan bagi warganya dengan baik disebut dengan pelayanan publik. Layanan yang diberikan pemerintahan dapat berupa barang, jasa maupun administrasi. Pelayanan publik mengarah pada kegiatan memberikan layanan dari pemerintahan kepada warganya sebagai

⁴⁵ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2015), 14, <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1380836>.

⁴⁶ Nurdin Ismail, *Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia 2019), 17, <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/>.

penerima layanan sebagai pemenuhan dasar masyarakat berdasarkan pada hukum yang mengatur.⁴⁷

Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pengertian pelayanan publik⁴⁸ adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan masyarakat atas layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. 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.⁴⁹

Standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan mengenai penyelenggara atau aparat pemberi layanan wajib menyusun serta mengumumkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dengan memperhatikan wawasan penyelenggara, tingkat kepuasan masyarakat serta situasi lingkungan sekitarnya. Dalam membentuk SOP (Standar Operasional Pelayanan) wajib melibatkan masyarakat maupun pihak-pihak yang terkait sebagai bentuk musyawarah yang baik agar tidak terkesan membuat peraturan

⁴⁷ Sri Maulidah, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, (Bandung: Indra Prahasta 2014), 35-38, <http://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>.

⁴⁸ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁴⁹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012), 17.

seenaknya, hal tersebut juga diharapkan berjalan dengan tidak deskriminatif terhadap beberapa golongan. Selanjutnya seluruh standar pelayanan yang telah dibuat agar segera disosialisasikan dan diterapkan, segala bentuk standar pelayanan yang dibuat tersebut juga tidak boleh semena-mena ataupun asal-asalan diterbitkan karena setiap standar pelayanan yang dibuat tersebut mempunyai pedoman peraturan tertentu dalam peraturan pemerintahan.⁵⁰

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pasal 3 dijelaskan tentang tujuan dari pelayanan publik yakni agar terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, lalu mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pelayanan publik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.⁵¹

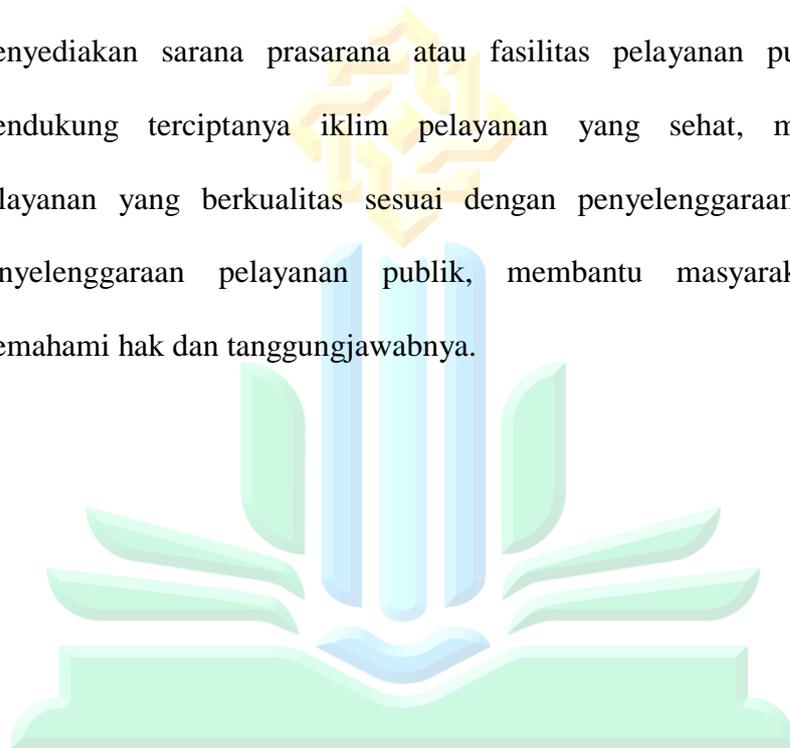
Dijelaskan juga dalam Pasal 15 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik⁵² yang mana disini menjelaskan secara rinci mengenai kewajiban apa saja yang harus dilaksanakan dan diberikan oleh pemerintah atau aparatur yang menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan publik.

⁵⁰ Pasal 4 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁵¹ Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

⁵² Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Pasal 15, (Berita Negara 2016 Nomor 9).

Kewajiban yang dimaksud disini diantaranya pemerintah mewajibkan menyusun dan menetapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) serta menyusun, menetapkan dan mempublikasikan pelayanan melalui media cetak dan media elektronik, memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan, menempatkan pelaksanaan yang kompeten, menyediakan sarana prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis empiris, yang terutama berfokus pada penerapan hukum secara praktis di dalam masyarakat.⁵³ Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi.⁵⁴ Pendekatan yurisprudensi sosiologis, yang berakar pada sosiologi hukum, telah digunakan untuk menganalisis keberadaan hukum positif dalam masyarakat. Pendekatan yurisprudensi sosiologis ini mempelajari aksi dan reaksi masyarakat terkait penerapan hukum dalam masyarakat.⁵⁵

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang yang terletak di Kabupaten Lumajang. Lokasi ini dipilih karena ingin tahu seberapa jauh pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pada instansi tersebut.

⁵³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University, Juni 2020), 87, <http://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf>.

⁵⁴ Muhaimin, *Metode*, 88. <http://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf>.

⁵⁵ Muhaimin, *Metode*, 56. <http://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf>.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi individu, badan, atau entitas yang berfungsi sebagai sumber informasi utama, yang penting untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini menggabungkan berbagai jenis subjek penelitian, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Data Primer

Data primer bersumber langsung dari individu-individu di dalam masyarakat. Melalui wawancara dengan subjek penelitian ini, beragam data primer diperoleh. Informasi dari tangan pertama ini, yang diperoleh melalui wawancara, menjadi dasar dari penelitian ini. Tahap pengumpulan data primer melibatkan wawancara dengan beberapa subjek penelitian, termasuk:⁵⁶

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Agus Wahyudi, SKM.	Kepala Bagian Umum RSUD dr. Haryoto Lumajang
2.	Bambang Heri Kartono, S,Kep.Ns.	Kepala Bagian Pelayanan RSUD dr. Haryoto Lumajang
3.	Vitarini Kartikadewi, SKM.	Sub Koordinator Tata Usaha RSUD dr. Haryoto Lumajang
4.	Awan Sudibyoy, AMK.SPd.	Sub Koordinator Pelayanan Penunjang RSUD dr. Haryoto Lumajang
5.	Muhammad Baidowi Amin	Masyarakat Pengguna Layanan RSUD dr. Haryoto Lumajang
6.	Anik Suryani	Masyarakat Pengguna Layanan RSUD dr. Haryoto Lumajang

⁵⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 12.

7.	Yomi Pratama	Masyarakat Pengguna Layanan RSUD dr. Haryoto Lumajang
8.	Yeni Ratna	Masyarakat Pengguna Layanan RSUD dr. Haryoto Lumajang
9.	Miwati Pujiastuti	Masyarakat Pengguna Layanan RSUD dr. Haryoto Lumajang

2. Bahan Hukum Primer

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembar Daerah Tahun 2016 Nomor 9)

3. Bahan Hukum Sekunder

Berupa literatur yang digunakan pada pelaksanaan penelitian. Menggunakan dokumen resmi, buku-buku, jurnal, dan website.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah dasar dalam proses penelitian, karena sangat penting untuk mencapai tujuan utama penelitian: perolehan data. Keberhasilan atau kegagalan dari sebuah penelitian sangat bergantung pada keefektifan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, teknik-teknik berikut ini digunakan:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mendasar yang melibatkan pengamatan dan pencatatan fenomena dunia nyata secara sistematis. Teknik ini memberikan wawasan penting tentang praktik dan perilaku aktual di lapangan.⁵⁷

Dalam hal ini teknik ini digunakan sebagai pelengkap penelitian dengan mengamati perilaku penyedia layanan. Peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menilai ketaatan terhadap Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang fokusnya pada kinerja staf rumah sakit dan penyedia layanan.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah metode pengumpulan data yang dinamis yang melibatkan percakapan langsung dan terstruktur dengan responden.⁵⁸

Peneliti menggunakan metode ini untuk mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden, yang bertujuan untuk menggali informasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mengumpulkan wawasan mendalam tentang masalah yang dihadapi dan untuk mendapatkan informasi berharga yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

⁵⁷ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006), 104. [Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi / Abdurrahmat Fathoni \(onsearch.id\)](#)

⁵⁸ Fatoni, 92.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah alat pengumpulan data penting yang digunakan dalam proses penelitian. Dokumentasi mencakup berbagai jenis sumber, baik lisan maupun tulisan, yang digunakan untuk menguatkan temuan. Dalam konteks yang lebih sempit, dokumentasi berkaitan dengan sumber-sumber tertulis, terutama dokumen resmi.⁵⁹

Dokumentasi adalah alat pengumpulan data penting yang digunakan dalam proses penelitian. Dokumentasi mencakup berbagai jenis sumber, baik lisan maupun tulisan, yang digunakan untuk menguatkan temuan. Dalam konteks yang lebih sempit, dokumentasi berkaitan dengan sumber-sumber tertulis, terutama dokumen resmi. Dalam lingkup penelitian ini, dokumentasi berbentuk catatan visual yang dibuat selama penelitian, seperti foto-foto yang diambil selama wawancara dengan subjek penelitian. Catatan visual ini berkontribusi pada kumpulan data, meningkatkan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 di RSUD dr.

Haryoto Lumajang.

E. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berakar pada pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bergantung pada fakta-fakta yang diamati selama penelitian lapangan, di mana kejadian-kejadian diteliti,

⁵⁹ Basuki Kurniawan, *Logika dan Penalaran Hukum*, (Bondowoso: Licensi 2021), 113.

dianalisis, dan menjadi kesimpulan yang memungkinkan pemeriksaan sistematis terhadap data yang dikumpulkan selama penelitian dan berfungsi sebagai dasar untuk menghasilkan narasi yang terstruktur dengan baik.⁶⁰

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mana cara analisis penelitiannya menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.⁶¹

F. Keabsahan Data

Kredibilitas temuan penelitian merupakan aspek penting dari validitas data. Dalam konteks ini, kredibilitas berkaitan dengan keselarasan hasil penelitian dengan fenomena dunia nyata.⁶² Penelitian ini, yang mengeksplorasi implementasi Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang. Maka untuk membangun validitas data, penelitian ini mengandalkan triangulasi sumber untuk memastikan keakuratan dan keandalan temuan penelitian, data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk penyedia layanan, anggota staf, dan penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang. Proses ini melibatkan referensi

⁶⁰ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram University Press 2020), 104, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

⁶¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press. 2020), 105, <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

⁶² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: UIN Kiai Achmad Siddiq Jember, 2021), 48.

silang dan validasi silang terhadap data yang diperoleh selama penelitian. Triangulasi sumber, seperti yang diterapkan dalam penelitian ini, memerlukan pemeriksaan ulang data yang bersumber dari subjek penelitian yang berpartisipasi dalam wawancara, serta penilaian ulang data yang berasal dari pengamatan dan catatan terdokumentasi yang dikumpulkan selama kegiatan penelitian.⁶³

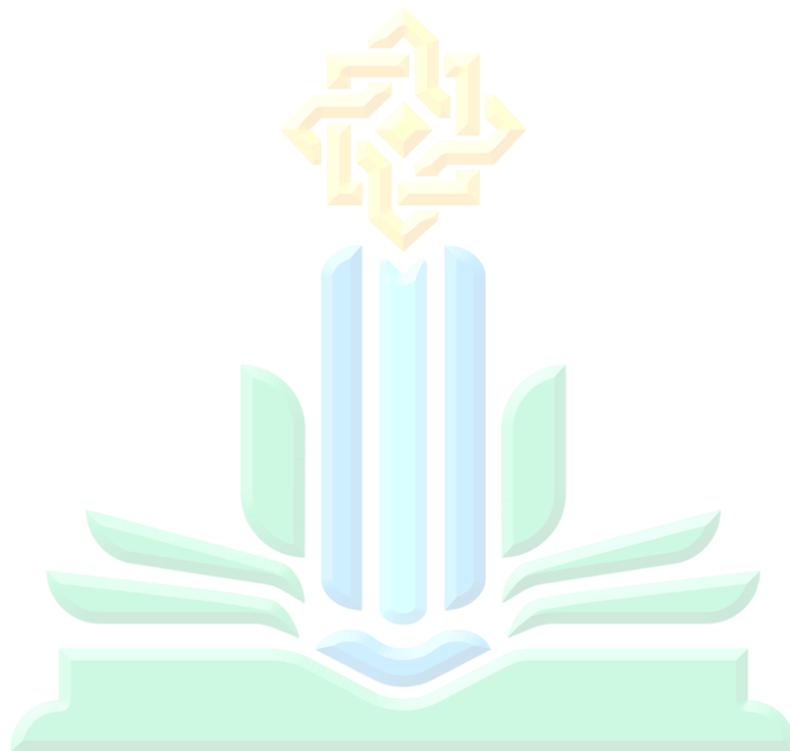
G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan judul penelitian yang mendasari investigasi.
2. Mendalami eksplorasi masalah penelitian yang dihadapi.
3. Merumuskan pertanyaan penelitian yang tepat yang berfungsi sebagai titik fokus penelitian.
4. Menetapkan tujuan penelitian secara menyeluruh.
5. Mengembangkan definisi yang komprehensif dari istilah-istilah kunci penelitian untuk memastikan ketepatan dalam penelitian.
6. Membangun kerangka kerja teoretis yang kuat yang mendukung penelitian.
7. Memilih metodologi penelitian yang tepat untuk memandu kegiatan penelitian.
8. Menyajikan hasil yang dihasilkan dari kegiatan penelitian.
9. Terlibat dalam proses analisis data yang ketat.

⁶³ Sapto and Bahartian, Fajar, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur)*, (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar 2020), 416, <http://eprints.unm.ac.id/20838/>.

10. Menyimpulkan penyelidikan penelitian, menyatukan temuan-temuan dan wawasan utama.
11. Memberikan kesimpulan dan implikasi definitif yang diambil dari upaya penelitian.⁶⁴



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 12, <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=8443>.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang yang terletak di Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur. Rumah sakit ini beralamat di Jalan Basuki Rahmat Nomor 5, Kelurahan Tompokersan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang, dengan kode pos 67311. Untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai konteks penelitian dan deskripsi rinci mengenai lokasi objek penelitian, kami sampaikan informasi sebagai berikut:

1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang didirikan di Kabupaten Lumajang pada tahun 1948 sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah. Pada awalnya rumah sakit ini berlokasi di dalam lingkungan Kantor Dinas Kesehatan di Jalan Jendral S. Parman, Nomor 13, Lumajang. Haryoto, direktur pertama rumah sakit, dan dukungan dari Bupati Lumajang, serta dukungan dari DPRDS, pembangunan gedung rumah sakit yang baru dimulai di Jalan A. Yani 281 (sekarang Jalan Basuki Rahmat Nomor 5). Rumah sakit ini diresmikan pada tanggal 10 November 1955.⁶⁵

⁶⁵ Profil Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, diakses di <https://sakit.lumajangkab.go.id/sakit/rsudharyoto/2021/lkj-rsdh-tahun-2020pdf.pdf>, pada 22 Juli 2023.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 1301/Menkes/SK/IX/2005, tanggal 30 September 2005, RSUD Dr. Peningkatan klasifikasi ini didorong oleh meningkatnya permintaan dari masyarakat dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang terus berkembang. Selanjutnya, pada tahun 2010, RSUD Dr. Hartoyo semakin meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional dengan mengadopsi pendekatan manajemen yang lebih profesional, menjadi Badan Layanan Umum. Transisi ini bertujuan untuk membuat rumah sakit lebih dinamis dan responsif terhadap kebutuhan layanan kesehatan yang beragam dengan tetap mempertahankan fungsi sosialnya.

Gambar 4.1
RSUD dr. Haryoto Lumajang



Sumber: Dokumentasi Pribadi RSUD dr. Haryoto Lumajang

2. Struktur Organisasi RSUD dr. Haryoto Lumajang

Mengenai struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang sebagaimana berikut ini:

- a. Direktur
- b. Wakil Direktur Medis Keperawatan

- 1) Kepala Bidang Medis
 - a) Kepala Sub Bidang Pelayanan Medis
 - b) Kepala Sub Bidang Pelayanan Penunjang
 - c) Kepala Sub Bidang Rekam Medis
 - 2) Kepala Bidang Keperawatan
 - 1) Kepala Sub Bidang Pelayanan Keperawatan
 - 2) Kepala Sub Bidang Mutu Pelayanan Keperawatan
 - 3) Instalasi
3. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
- a) Kepala Bagian Umum
 - 1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - 2) Kepala Sub Bagian Rumah Tangga
 - 3) Kepala Sub Bagian Kepegawaian
 - b) Kepala Bagian Keuangan
 - 1) Kepala Sub Bagian Anggaran dan Perbendaharaan
 - 2) Kepala Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi
 - 3) Kepala Bagian Pengelolaan Pendapatan
 - c) Kepala Bagian Peencanaan Pengembangan
 - d) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
 - e) Kepala Sub Bagian Pengelolaan Data Elektronik
 - f) Kepala Sub Bagian Diklat dan Penelitian

b) Misi

Meningkatkan Pelayanan Kesehatan dengan Dukungan SDM, Sarana Prasarana, dan Pengelolaan Manajemen sesuai Standart yang Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan.

4. Jenis Pelayanan yang diberikan RSUD dr. Haryoto Lumajang

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang merupakan unsur pelaksana tugas Pemerintah Kabupaten Lumajang di bidang pelayanan kesehatan. RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang memiliki sejumlah unit pelayanan yang terdiri atas:⁶⁶ rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, rawat intensid, radiologi, laboratorium, rehabilitasi medis. Jenis pelayanan yang diberikan RSUD dr. Haryoto Lumajang mulai tahun 2016 adalah sebagai berikut:

1. Layanan Rawat Jalan
2. Layanan Rawat Inap
3. Layanan Gawat Darurat
4. Layanan Perawatan Intensif
5. Layanan Radiologi
6. Layanan Laboratorium
7. Pelayanan Rehabilitasi Medik

Jenis layanan spesifik yang disediakan oleh RSUD Dr. Haryoto Lumajang, mulai tahun 2016, meliputi kategori berikut:

1. Pelayanan Medis Umum:

⁶⁶ Bappekab Lumajang,” Lumajang Dalam Angka”, 2016, [Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Lumajang \(lumajangkab.go.id\)](http://Badan.Perencanaan.Pembangunan.Daerah.Kabupaten.Lumajang.(lumajangkab.go.id)) diakses pada 21 Oktober 2023.

- Pelayanan Medik Dasar
 - Pelayanan Medik Gigi dan Mulut
 - Pelayanan Keluarga Berencana
2. Layanan Gawat Darurat
 3. Layanan Medis Spesialistik Dasar:
 - Layanan Penyakit Dalam
 - Layanan Kebidanan dan Kandungan
 - Layanan Kesehatan Anak
 - Layanan Bedah
 4. Layanan Penunjang Medis Khusus:
 - Layanan Anestesiologi
 - Layanan Radiologi
 - Rehabilitasi Medik
 - Patologi Klinik
 - Patologi Anatomi
 5. Layanan Medis Khusus Lainnya:
 - Pelayanan Penyakit Mata
 - Pelayanan Penyakit THT
 - Layanan Penyakit Jiwa
 - Layanan Penyakit Paru-Paru
 - Layanan Penyakit Neurologis
 - Layanan Penyakit Kulit dan Kelamin
 - Layanan Penyakit Ortopedi

KL

6. Layanan Spesialis Gigi dan Mulut:
 - Periodonsia
7. Layanan Keperawatan dan Kebidanan, yang disediakan oleh perawat dan bidan terlatih
8. Layanan Penunjang Medis:
 - Layanan Gizi
 - Layanan Farmasi
 - Rekam Medis
9. Layanan Penunjang Non-Medis:
 - Layanan Unit Binatu
 - Instalasi Pemeliharaan Fasilitas
 - Instalasi Kesehatan Lingkungan
 - Instalasi Perawatan Jenazah
10. Pelayanan Administrasi dan Manajemen, dengan fokus pada fungsi-fungsi yang berkaitan dengan penentuan kebijakan, koordinasi dan pengelolaan keuangan.⁶⁷

5. Alur Pelayanan RSUD dr. Haryoto Lumajang

Ku

Alur pelayanan di RSUD Dr. Haryoto Lumajang diatur untuk mengakomodasi berbagai jenis pasien dan memastikan pelayanan kesehatan yang efektif:

⁶⁷RSUD dr. Haryoto, “Jenis Pelayanan”, Lumajang: 2018, <https://rsudharyoto.lumajangkab.go.id/profil/index/3>, diakses pada 21 Oktober 2023.

a. Pasien Umum

Pasien umum adalah individu yang menanggung biaya perawatan dan pengobatan mereka sendiri, sehingga mereka memiliki fleksibilitas untuk memilih kelas yang diinginkan selama perawatan.

b. Pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Layanan pasien JKN melibatkan prosedur terstruktur di mana peserta pada awalnya mencari perawatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Fasilitas ini dapat berupa Puskesmas, Klinik Swasta, atau Praktik Dokter, yang sering kali bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Setelah dilakukan evaluasi, jika kondisi tidak dapat diatasi di FKTP, pasien akan dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL), seperti rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Peserta harus mencari layanan kesehatan di FKTP yang terdaftar kecuali jika mengalami kegawatdaruratan medis. Dalam kondisi kegawatdaruratan, pasien dapat memperoleh pelayanan langsung di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan.

c. Pasien SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)

Pasien dengan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dapat memperoleh pelayanan kesehatan dengan menunjukkan surat keterangan tidak mampu yang dikeluarkan oleh desa/kelurahan. Surat

keterangan ini berfungsi sebagai bukti kelayakan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.⁶⁸

B. Penyajian Data dan Analisis

Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan mengenai standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁶⁹ Sistem informasi pelayanan publik dalam rangka kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaiknya dalam bentuk lisan, tulisan atau gambar, serta disajikan secara manual atau elektronik. Mengenai pengaduan dalam standar pelayanan merupakan pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Dr. Haryoto Lumajang menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Salah satu strategi utama yang digunakan adalah menyediakan akses yang luas kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi penting. Strategi ini menggarisbawahi pentingnya Standar

⁶⁸RSUD dr. Haryoto, “Maklumat Pelayanan”, <https://rsudharyoto.lumajangkab.go.id/profil/index/3>, diakses pada 1 Januari 2023.

⁶⁹ Pasal 1 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

Operasional Prosedur (SOP) bagi penyedia layanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang, SOP ini menjadi pedoman bagi seluruh tim pelaksana layanan di rumah sakit, yang mengarahkan penyediaan layanan informasi, pengelolaan informasi, prosedur pendokumentasian, penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa informasi.

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Dr. Haryoto Lumajang, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, yang secara khusus difokuskan pada pelayanan publik. Data tambahan dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung di bagian pelayanan rumah sakit. Selain itu, perspektif masyarakat juga dicari melalui wawancara dengan penduduk Lumajang. Pendekatan komprehensif ini diupayakan untuk memperkuat data terkait Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang sebagaimana berikut ini:

1. Analisis terhadap Faktor Efektivitas Penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang

Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tolak ukur didalam implementasi yang digunakan untuk dapat menjelaskan hal tersebut terdapat beberapa sub bagian. Dengan demikian yang harus dilaksanakan

agar dapat memudahkan untuk memahami pada penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang secara rinci berdasarkan Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a. Faktor Efektivitas Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik⁷⁰ menjelaskan bahwasanya kegiatan atau serangkaian aktivitas untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai pada aturannya Undang-Undang bagi seluruh masyarakat atas adanya pelayanan administrasi yang sudah disiapkan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang mana harus memenuhi asas dari pelayanan publik itu sendiri.

Standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pengadaan layanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan badan usaha yang baik guna memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

⁷⁰Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

undangan bagi setiap warga negara atas jasa maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷¹

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Pasal 2 dijelaskan terkait Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat secara berkualitas, berintegritas, berkesinambungan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.⁷² Pasal 3 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dijelaskan tentang tujuan dari pelayanan publik yakni agar terwujudnya kepastian pada kewajiban, kewenangan, hak dan tanggung jawab dari semua pihak yang mempunyai hubungan pada penyelenggaraan pelayanan publik, selanjutnya agar dapat mewujudkan suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang patas maupun layak berdasarkan pada terlaksananya hak-hak rakyat untuk dapat memperoleh pelayanan publik sesuai asas-asas pelayanan yang baik.⁷³

b. Faktor Penegak Hukum

Setiap penyelenggara pelayanan diharuskan memberikan kemudahan selama proses pelayanannya, baik dari prosedur maupun syarat administrasi yang tidak berbelit-belit. Sehingga ketika ada

⁷¹Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁷²Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

⁷³Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

masyarakat sedang mengurus keperluan tidak mengalami kesulitan. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang masih kurang baik pada proses pelayanannya. Menurut hasil observasi peneliti tidak melihat adanya papan informasi alur mengenai prosedur yang membuat beberapa masyarakat kebingungan. Hal ini dibuktikan oleh pendapat bapak MBA selaku masyarakat yang menerima layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang, sebagai berikut:

Kalau dari petugas penyelenggara layanan sudah cukup dalam memberikan akses dan tidak mempersulit, para petugas sudah memberikan keterangan secara jelas dan rinci terkait syarat apa saja yang dapat dipenuhi bagi masyarakat agar dapat memenuhi dan melengkapi prosedur yang ada di RSUD untuk pengunjung yang datang langsung diarahkan dan diberikan bantuan sesuai dengan layanan yang dibutuhkan, akan tetapi pada saat proses pelayanan diberikan mengenai beberapa syarat mengenai prosedur kebutuhan layanan, saya sendiri masih kurang paham karena tidak adanya papan alur informasi yang tertera di ruang pelayanan.⁷⁴

Akan tetapi beberapa masyarakat lain yang mengurus keperluan administrasi sudah cukup paham dengan prosedur yang ada, mungkin karena prosedur tersebut sudah cukup sering dilakukan masyarakat tersebut. Kalaupun ada masyarakat lain yang kebingungan atau kurang paham mengenai alurnya peneliti melihat petugas pemberi layanan langsung memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan. Kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat penerima

⁷⁴ Bapak Muhammad Baidowi Amin, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 18 Juli 2023.

layanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan, karena kemudahan yang diberikan kepada pengguna layanan dapat memberikan kesan yang baik oleh penerima layanan. Hal ini juga dijelaskan oleh narasumber dengan Bapak AW selaku Kepala Pelayanan Bagian Umum, yaitu:

Ya, kami selalu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, kami sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan kemudahan akses dalam proses pelayanan kami, kami sudah memberikan pelayanan sesuai pada prosedur agar mewujudkan pelayanan yang baik, petugas sudah berusaha melayani dengan baik, dan petugas sudah bertanya kepentingan apa yang dibutuhkan yang sesuai dari apa yang masyarakat inginkan, diruang tunggu pengunjung sudah ada petugas yang berjaga dimeja resepsionis depan jika ada masyarakat yang mengurus keperluan ataupun bingung mengenai alur prosedurnya akan diarahkan oleh petugas tersebut, disediakan kursi tunggu yang cukup supaya pengunjung tidak berdiri pada saat melakukan proses pelayanan. Pada saat ini kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat dianggap berjalan dengan baik, disebabkan petugas sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pelayanan kepada masyarakat yang sesuai apa yang diperlukan dan diinginkan bagi kebutuhan masyarakat.⁷⁵

Pendapat Bapak AW ditambahkan oleh Ibu AS sebagai

pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto

Lumajang beliau mengatakan bahwa:

Dalam hal pelayanan yang saya dapatkan ketika saya menggunakan layanan, dari pendapat saya pelayanan sudah dikatakan baik selagi prosedur yang kita bawa sudah benar dan lengkap petugas akan lebih mudah dan cepat pada saat proses layanannya. Di ruang tunggu juga sudah disediakan kursi tunggu yang cukup bagi pengguna layanan.⁷⁶

⁷⁵ Bapak Agus Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 18 Juli 2023.

⁷⁶ Ibu Anik Suryani, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 19 Juli 2023.

Pendapat Ibu AS juga ditambahkan oleh pendapat Bapak BHK selaku Kepala Bagian Pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, beliau menjelaskan:

Pendapat saya selaku Kepala Bagian Pelayanan yang mana pada umumnya para petugas sudah melayani masyarakat, dalam hal ini masyarakat dapat merasa puas apabila telah diberikan pelayanan terbaik, hal tersebut sesuai pada petugas yang memberikan pelayanan secara ramah dan cepat yang dapat dilasanakn petugas untuk membantu masyarakat. Dalam hal ini membuat masyarakat dihargai ketika melakukan pelayanan pada rumah sakit ini.⁷⁷

Beberapa pendapat diatas juga diperkuat dengan kegiatan peneliti saat melakukan observasi dilapangan mengenai proses pemberian pelayanan kepada pengguna layanannya. Mengenai kemudahan akses dalam pemberian layanan memang harus sangat diperhatikan, karena itu menjadi salah satu point penting untuk memberikan rasa kenyamanan pada pengguna layanan saat mengurus suatu keperluan administrasi yang disediakan di Rumah Sakit Umum

Daerah dr. Haryoto Lumajang.

KI c. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah hal terpenting didalam sebuah pelayanan, karena sarana dan prasaranan yang baik dapat mempermudah dalam proses pelayanan yang diberikan. Umumnya yang menjadi dasar dalam sarana prasarana biasanya peralatan-peralatan

⁷⁷ Bapak Bambang Heri Kartono, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 19 Juli 2023.

yang digunakan di rumah sakit dalam melayani kebutuhan masyarakat berupa ruang rawat inap yang mencukupi, dan tenaga kerja yang cukup, ketersediaan kursi roda yang memadai, ketersediaan kursi tunggu yang cukup dan juga faktor sarana prasarana pendukung seperti komputer, alat print yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu VKD selaku Sub Koordinator Tata Usaha beliau menjelaskan sebagaimana berikut:

Kami selalu memberikan kemudahan yang sesuai pada SOP disaat melaksanakan pelayanan pada masyarakat, di RSUD sudah tersedia beberapa fasilitas untuk mempermudah proses pelayanan seperti kursi diruang tunggu, dan juga tersedia TV diruang tunggu dan juga kami sudah menyediakan speaker agar mempermudah saat pemanggilan nama pada saat proses layanan berlangsung, kami juga menyediakan ambulance, kursi roda maupun troli emergency yang cukup agar memudahkan bagi masyarakat penggunaanya.⁷⁸

Tidak hanya membantu mengenai administrasi saja, seperti peralatan yang sudah memadai dan sarana prasarana yang dimaksud disini juga menyangkut mengenai fasilitas yang ada diruang tunggu sebagai bentuk menghargai pengunjung yang datang dengan memberikan fasilitas yang nyaman, sehingga beberapa masyarakat yang sedang menunggu diruang tunggu untuk hal ini perlu diadakannya sarana prasarana pendukung seperti pendingin ruangan serta ruang tunggu yang bersih dan rapih.

Hasil observasi yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, sejauh ini sudah memberikan fasilitas

⁷⁸ Ibu Vitarini Kartika Dewi, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 20 Juli 2023.

seperti kursi tunggu yang cukup untuk pengunjung, untuk pendingin ruangan tidak ada, mungkin dikarenakan posisi ruang tunggu berada diluar yang mana menjadi tempat keluar masuknya udara dari luar RSUD. Hal ini didukung oleh pendapat Bapak YP selaku masyarakat pengguna layanan, sebagaimana berikut:

Kalau menurut pengalaman yang saya dapatkan, mengenai sarana prasarana pelayanan di RSUD ini sudah cukup memadai. Saya selaku masyarakat yang mengecek kesehatan kerumah sakit ini mendapatkan peralatan yang memadai dan juga sudah memberikan fasilitas yang yaman melalui sistem pelayanan yang baik, pada hal ini termasuk dapat melaksanakan pelayanan yang sesuai aturan.⁷⁹

Berdasarkan wawasan yang diperoleh melalui wawancara, jelaslah bahwa infrastruktur pemberian layanan rumah sakit memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan anggota masyarakat yang menggunakan layanannya. Sistem layanan yang terdefinisi dengan baik memberikan rasa aman bagi individu yang mencari perawatan di rumah sakit, sehingga menumbuhkan minat yang melekat pada penawaran fasilitas tersebut. Skenario ini menggarisbawahi komitmen rumah sakit untuk melayani masyarakat dan dedikasinya untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Rumah sakit telah mengambil langkah signifikan untuk meningkatkan fasilitas dan infrastrukturnya, yang selanjutnya berkontribusi pada kepuasan mereka yang mencari layanannya.

⁷⁹ Bapak Yomi Pratama, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 20 Juli 2023.

Sebagai contoh, penyediaan kursi tunggu pengunjung yang nyaman memastikan bahwa setiap orang yang menunggu layanan dapat melakukannya dengan santai dan nyaman. Upaya ini meluas ke fasilitas tambahan seperti televisi, serta menjaga ruang tunggu yang bersih dan teratur. Ketentuan yang memadai, seperti ketersediaan kursi roda dan fasilitas penting lainnya, tersedia untuk memenuhi beragam kebutuhan pengguna layanan.

Diluar sarana dan prasarana yang telah disebutkan, faktor penting lainnya dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana lainnya berupa SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang seharusnya tertera di papan informasi yang ada diruang tunggu. Untuk RSUD sendiri sudah mempunyai SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang jelas, hal ini sesuai dengan pendapat Bapak BHK selaku Kepala Bagian Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, sebagaimana berikut:

Ya, kami sudah memiliki SOP yang jelas sebagai acuan pedoman kami dalam memberikan pelayanan yang baik dimana didalam SOP itu sendiri sudah terdapat ketentuan prosedur layanan maupun persyaratan layanan yang dibutuhkan guna menunjang keperluan administrasi yang sudah tersedia misalnya jangka waktu, persyaratan prosedur, maupun persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk keperluan administrasi.⁸⁰

⁸⁰ Bapak Bambang Heri Kartono, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 21 Juli 2023.

Pendapat lain juga diperkuat oleh pendapat Ibu YR selaku masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, sebagaimana berikut:

Kalau menurut saya mbak, saya rasa disini memang sudah menjalankan layanannya sesuai dengan SOP nya yang jelas, selama saya menggunakan layanan disini para petugas sudah cukup baik dan membantu dalam memberikan pelayannya, hanya saja SOP nya tidak terpampang dipapan informasi.⁸¹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, memang para petugas sudah cukup baik dan sesuai prosedur dalam memberikan pelayannya karena hal tersebut pasti sudah diterapkan dengan SOP yang ada, hanya saja SOP tersebut memang tidak terpasang dipapan informasi yang telah tersedia. Hal ini menyebabkan masyarakat kebingungan dengan tata cara prosedur mengenai persyaratan proses layanan di RSUD.

d. Faktor Masyarakat

Dalam proses berlangsungnya pelayanan publik di berbagai instansi yang menyediakan jasa pengurusan berkas-berkas penting pada saat pendaftaran rawan jalan, masyarakat sebagai subjek penting dalam penerimaan layanan. Masyarakat sebagai indikator utama yang perlu diperhatikan, mengingat kepuasan dalam menerima layanan, pemahaman masyarakat terkait prosedur rumah sakit, serta bagaimana petugas rumah sakit sebagai penyedia jasa dan layanan bisa merespon masyarakat dengan pelayanan yang baik.

⁸¹ Ibu Yeni Ratna, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 24 Juli 2023.

Mengenai prosedur serta persyaratan dalam proses pengurusan berkas mengenai pendaftaran rawat jalan masyarakat seharusnya memahami dengan cermat mengenai prosedur maupun tahapan yang akan dilaksanakan untuk melaksanakan suatu urusan di RSUD dr. Haryoto Lumajang. RSUD dr. Haryoto Lumajang, masyarakat yang datang untuk keperluan mengurus persyaratan tidak hanya orang yang paham akan prosedur yang sudah ditetapkan, melainkan juga ada masyarakat yang tidak paham soal prosedur mengenai persyaratan serta masyarakat di kalangan yang sudah berusia lanjut. Seperti halnya diungkapkan oleh Ibu MP selaku masyarakat penerima layanan, sebagaimana berikut:

Untuk prosedur lengkapnya mengenai persyaratan untuk berkas rawat jalan yang dibutuhkan itu saya kurang memahami, dikarenakan kurangnya informasi mengenai berkas apa saja yang harus saya persiapkan untuk kelengkapan berkas perawatan rawat jalan. Karena saya sendiri kurang paham mengenai akses persyaratannya ini juga pertama kali saya berkunjung kesini mbak jadi saya melihat persyaratan yang ada diweb media sosial RSUD.⁸²

Pendapat tersebut juga diperkuat dengan keterangan dari Bapak AS selaku Sub Koordinator Pelayanan Penunjang, sebagai berikut:

Kalau mengenai kurangnya persyaratan prosedur yang sering terjadi di masyarakat itu biasanya masyarakatnya sendiri kadang salah prosedur persyaratannya mbak seperti persyaratan yang diperlukan kurang lengkap, biasanya itu karena kurangnya pemahaman dari masyarakatnya itu sendiri mbak, kalau faktor dari petugas itu sendiri biasanya tidak ada. diweb media social kami juga sudah memberikan petunjuk yang jelas mengenai alur prosedurnya.⁸³

⁸² Ibu Miwati Pujiastusi, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 25 Juli 2023.

⁸³ Bapak Awan Sudibyo, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 25 Juli 2023.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan, kebanyakan masyarakat yang datang berkunjung sudah cukup paham dengan alur prosedur yang ada, dalam hal ini peneliti melihat masyarakat sudah cukup paham mengenai prosedur mungkin karena mereka sudah terbiasa mengurus keperluan yang sama, namun ada juga masyarakat lain yang masih kebingungan mengenai prosedur tersebut. Namun jika ditanya mengenai acuan untuk melihat pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 mengenai pelayanan publik, masyarakat masih sangat minim pengetahuan.

e. Faktor Waktu

Ketepatan waktu yang diberikan para pemberi layanan dalam memproses semua kebutuhan masyarakat adalah suatu hal yang cukup menjadi perhatian penting, karena hal tersebut akan menyangkut kepada kebutuhan masyarakat itu sendiri, misalnya ada masyarakat yang sedang mengurus pendaftaran untuk melakukan kepentingan layanan masih membutuhkan waktu yang lama. Hal ini, terlihat remeh namun akan berdampak kepada rasa kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang dalam hal ini juga

diungkapkan dalam wawancara oleh Bapak BHK selaku Kepala Bagian Pelayanan di RSUD, sebagaimana berikut:

Dalam memproses kebutuhan pelayanan dari masyarakat, kami sudah berusaha untuk selesai dengan tepat waktu yang membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan, hanya saja mungkin masyarakat menilai pelayanan yang kami berikan masih kurang mbak, mungkin juga karena kurangnya informasi dari petugas kepada masyarakat karena terkadang ada masyarakat lain yang lebih penting untuk segera diberikan pelayanan maka dari itu masyarakat yang lainnya masih harus menunggu gilirannya, itu sebabnya terkadang ada masyarakat yang komplain mengenai pelayanan dikarenakan waktu yang sangat lama. Mengenai pelayanan dalam penyelesaian waktu tidak dapat ditentukan, hal tersebut menyesuaikan saja pada keperluan dan diagnosa pada masyarakat yang berbeda-beda, petugas pelayanan juga menjalankan tugasnya sesuai jam kerja dan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan tidak terdapat kendala disebabkan sudah sesuai pada SOP yang ada.⁸⁴

Pendapat tersebut juga dikuatkan oleh hasil wawancara peneliti dengan Bapak MBA selaku masyarakat penerima layanan di RSUD, sebagaimana berikut ini:

Ya kalau mengenai ketepatan waktu saya rasa masih kurang ya mbak, karena beberapa kali saya datang kesini untuk kontrol kesehatan proses pelayanan yang diberikan selalu lama juga terkadang tugasnya dalam melayani kurang ramah kalau menurut pendapat saya mbak, penyebab lamanya proses pelayanan juga saya kurang tau penyebabnya karena apa mbak.⁸⁵

Pendapat tersebut diperkuat oleh wawancara dengan Bapak AS selaku Sub Koordinator Pelayanan Penunjang, sebagaimana berikut ini:

⁸⁴ Bapak Bambang Heri Kartono, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 25 Juli 2023.

⁸⁵ Bapak Muhammad Baidowi Awi, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 25 Juli 2023.

Kami sebagai petugas memberikan pelayanan sudah berusaha semaksimal mungkin menjalankan tugas sesuai SOP yang ada, mungkin jika ada masyarakat yang merasa pelayanan yang kami berikan kurang dan terkesan lama pelayanannya dikarenakan adanya miskomunikasi saja antara masyarakat dengan petugas pemberi layanan, kami juga sudah menyediakan ruangan Get 5 seperti kotak suara khususnya untuk pengaduan layanan, pada pengaduan tindakan dapat dilihat dari apa yang dibutuhkan contohnya apa sudah diberikan nomor yang dapat dihubungi agar mempermudah masyarakat dalam memberikan keluhannya kepada kami pihak.⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD masyarakat bisa melakukan pengaduan secara langsung pada pelayanan di RSUD telah disediakan Gate 5 sebagai kotak pengaduan saran ditambah dengan nomor yang sudah tertera agar mempermudah masyarakat mengadukan keluhannya. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti laksanakan tempat pengaduan bagi masyarakat sudah disediakan ruangan khusus sendiri Gate 5 oleh pihak penyelenggara layanan publik di RSUD.

Sebagai penyelenggara pemberi layanan seharusnya mengusahakan dalam pemberian layanan dengan tepat waktu, apapun kendalanya sebagai penyelenggara pemberi layanan para petugas seharusnya memikirkan jalan keluarnya, sehingga tercipta pelayanan yang tepat waktu agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti, jangka

⁸⁶ Bapak Awan Sudibyo, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 26 Juli 2023.

waktu yang diberikan RSUD dalam memberikan pelayanannya memang relatif lama dalam menyelesaikan keperluan masyarakat.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang

Faktor penghambat kualitas layanan adalah adanya permasalahan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang disebabkan oleh petugas layanan RSUD. Faktor permasalahan terkait ketepatan waktu disebabkan oleh kurangnya pemahaman informasi masyarakat terkait peraturan pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh Bapak AW selaku Kepala Bagian Umum RSUD, sebagaimana berikut:

Kalau sejauh ini penghambat pelayanan dari kami sendiri dikarenakan terkadang ada pasien baru datang yang lebih penting keluhannya didahulukan contohnya, adanya pasien yang datang dengan keluhan yang tidak terlalu parah misalkan dengan keluhan batuk, pilek. Sedangkan, ada pasien lain yang datang lebih membutuhkan perawatan cepat dikarenakan adanya penyakit serius contohnya, sakit jantung. Hal itu, menyebabkan petugas mendahulukan pelayanan bagi pasien tersebut.⁸⁷

Pendapat di atas juga diperkuat oleh pendapat Ibu FK selaku Sub Koordinator Tata Usaha di RSUD, sebagaimana berikut:

Jika melihat dari fasilitas dan infrastruktur yang ada di RSUD, semua sudah cukup memadai sehingga jarang terjadi hambatan pada saat melayani kebutuhan masyarakat mbak, mungkin terhambatnya pelayanan dari sisi pihak resepsionis yang mendahulukan masyarakat dengan keluhan kesehatan yang lebih serius, hal itu menyebabkan masyarakat yang sudah terlebih dahulu melakukan pendaftaran harus menunggu lagi akibat adanya masyarakat yang lebih membutuhkan perawatan serius.⁸⁸

⁸⁷ Bapak Agus Wahyudi, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 26 Juli 2023.

⁸⁸ Ibu Vitarini Kartikadewi, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 26 Juli 2023.

Jawaban dari staff di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto tersebut juga didukung oleh pendapat beberapa masyarakat yang sudah sering kali berkunjung ke RSUD, menurut pendapat Ibu MP sebagaimana berikut:

Saya rasa perlu adanya peningkatan kecepatan atau batas waktu dalam memberikan pelayanannya mbak, agar proses selesainya layanan yang dibutuhkan masyarakat bisa cepat dan tepat waktu agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama, karena ketika saya dan keluarga saya sedang meminta arahan dalam pelayanan BPJS Kesehatan disini malah saya disuruh menunggu, oke kalau menunggunya sebentar, lah ini saya menunggu sudah hampir satu jam menunggu diruang tunggu meminta untuk dilayani oleh petugas yang ada, petugasnya juga kurang cakap kalau menurut saya. Tidak bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan tidak disiplin, telat dalam memberikan pelayanannya seperti contohnya kepada saya dan keluarga saya, untungnya penyakit keluarga saya ini cuman tipe biasa tidak parah, apalagi misalnya sakitnya parah, rasanya saya tidak bisa membayangkan apakah masih bisa dikendalikan atau tidak, intinya mbak saya kecewa dengan pelayanan yang ada disini masyarakat juga tidak diberikan akses untuk mendapatkan informasi. Jika pelayanan terjadi karena keterlambatan waktu pelayanan maka masyarakat menjadi tidak puas terhadap layanan RSUD.⁸⁹

Pendapat tersebut juga diperkuat dengan asumsi dari Ibu AS selaku masyarakat penerima layanan di RSUD, sebagai berikut:

Jika dari pengalaman saya pernah mbak lama menunggu proses layanan administrasi, penyebabnya dikarenakan adanya kurangnya kinerja petugas layanan yang memadai, karena saya menunggu terlalu lama, saya bertanya kepada petugas layanan mengapa pelayanannya membutuhkan waktu yang lama, petugas layanan tersebut memberikan respon pelayanan yang kurang baik misalnya dengan muka yang ketus dan kurang ramah.⁹⁰

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di RSUD, peneliti menilai jika keadaan diatas adalah suatu hal yang kerap terjadi

⁸⁹ Ibu Miwati Pujiastuti, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 26 Juli 2023.

⁹⁰ Ibu Anik Suryani, diwawancarai oleh peneliti, RSUD dr. Haryoto Lumajang, 26 Juli 2023.

diluar dugaan, dikarena hal tersebut juga menjadi tanggung jawab penyelenggara layanan publik. Dikarenakan kurangnya komunikasi antara masyarakat dengan petugas layanan, hal ini menyebabkan terjadinya hambatan pelayanan publik yang ada di RSUD dikarenakan waktu yang kurang efektif.

C. Pembahasan Temuan

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dalam penelitian ini akan dilakukan analisis data yang bertujuan untuk menjelaskan lebih rinci pada pembahasan temuan yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang. Berikut merupakan penyajian dalam bentuk tabel terkait temuan pada saat melakukan penelitian:

Tabel 4.1
Hasil Temuan Penelitian

No	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1.	Analisis terhadap faktor efektivitas penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik?	<p>Berikut merupakan beberapa hal mengenai Analisis terhadap faktor efektivitas penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diperoleh dari informan pada saat melakukan wawancara:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RSUD dr. Haryoto Lumajang sudah menjalankan dengan baik mengenai Pasal 16 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. • Petugas dalam memberikan pelayanan publik masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penggunaanya pada saat melakukan prosedur proses pelayanan. • RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam

		<p>melaksanakan kegiatan layanan telah memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana agar mempermudah pada saat proses pelayanan diberikan, seperti contoh: peralatan-peralatan medis di RSUD dr. Haryoto Lumajang telah memadai dan sarana pendukung lainnya seperti ketersediaan kursi roda yang cukup, dan ruang rawat inap yang cukup.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam melakukan kegiatan layanan sudah berpedoman sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di RSUD dr. Haryoto Lumajang.
2.	<p>Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang?</p>	<p>Faktor yang menyebabkan terhambatnya proses layanan publik yang ada di RSUD dr. Haryoto Lumajang disebabkan karena kurangnya tanggungjawab petugas layanan dalam memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang. Tidak adanya informasi yang jelas mengenai terhambatnya proses pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang menggunakan layanan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Haryoto Lumajang.</p>

1. Analisis terhadap faktor efektivitas penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang berdasarkan Pasal 23 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki 5 (lima) tolak ukur untuk mengetahui dijalankannya dengan baik atau tidak pelayanan tersebut harus

sesuai jika dilihat dari faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, faktor waktu.⁹¹

Mengenai standar pelayanan sendiri diatur dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang komponennya terdiri atas:

- a. Dasar hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan public;
- b. Persyaratan untuk melakukan pengurusan pelayanan;
- c. Prorsedur berupa langkah-langkah untuk melakukan proses pelayanan maupun, pengaduan layanan;
- d. Batas batas waktu;
- e. Biaya yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan;
- f. Bentuk layanan yang diberikan;
- g. Fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pemberian layanan;
- h. Kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang harus dimiliki pejabat pemberi layanan;
- i. Pejabat yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan;
- j. Tata cara pengaduan pelayanan;
- k. Jumlah pelaksanaan pelayanan;
- l. Jaminan pemberian layanan demi menciptakan kepastian;
- m. Pemberian jaminan keamanan layanan;
- n. Evaluasi terkait kinerja pelaksana penyelenggara pelayanan yang dijelaskan pada pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁹²

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada saat kegiatan penelitian. Menunjukkan bahwa Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah dijalankan dengan baik oleh pihak RSUD dr. Haryoto Lumajang, ada beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan

⁹¹ Pasal 23 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

⁹² Moh Taufik, *Hukum dan Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Tanah Air Beta 2022), 81, <http://repository.upstegal.ac.id/3154/2/Hukum%20dan%20Kebijakan%20Publik.pdf>.

mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik secara baik. Hal tersebut dikarenakan prosedur yang ada di RSUD sudah menerapkan dengan baik standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Daerah yang ada.

Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, pihak RSUD dr. Haryoto Lumajang telah mengimplementasikan pasal tersebut dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Petugas RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam memberikan pelayanan publik masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penggunaannya pada saat melakukan prosedur proses pelayanan. Berdasarkan pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti RSUD dr. Haryoto Lumajang telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sehingga kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik.⁹³

Pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik sudah seharusnya memberikan jaminan atau kepastian waktu, ketepatan, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Dalam hal ini pihak RSUD dr. Haryoto Lumajang harus menerapkan dengan baik mengenai pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.⁹⁴

⁹³ Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁹⁴ Pasal 4 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akan tetapi perlu adanya perbaikan mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang tepat waktu terhadap masyarakat.

Penelitian ini melalui implementasi asas penyelenggara pelaksanaan layanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sesuai dengan ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didalam melakukan pelaksanaan pelayanan tersebut harus mempunyai sikap sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Ramah dan Santun;
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Professional
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dalam mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki;

- n. Sesuai dengan kepantasan;
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.⁹⁵

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi asas penyelenggaraan pelayanan publik sudah diselenggarakan dengan baik oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, walaupun ada beberapa hal kendala-kendala yang menghambat pada pelaksanaan yang masih kurang optimal. Pada terlaksananya pelayanan baik tidak bisa lepas pada kinerja dari penyelenggara layanan. Dapat kita lihat dari hasil penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang telah mengimplementasikan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang

Pasal 23 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi dasar hukum diwajibkannya penyelenggara pemerintahan dalam melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.⁹⁶ Pasal 16 ayat (1) huruf b Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan

⁹⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

⁹⁶ Pasal 23 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

Publik mengatur terkait dengan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.⁹⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan pemerintahan kepada masyarakat.⁹⁸

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi acuan hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Ruang lingkup pemberian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terdiri atas layanan jasa, barang maupun administrasi.⁹⁹ Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 4 huruf i Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur terkait dengan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.¹⁰⁰ Pada Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik memberikan dasar kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara berkualitas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.¹⁰¹

⁹⁷ Pasal 16 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

⁹⁸ Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9).

⁹⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹⁰⁰ Pasal 4 huruf I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

¹⁰¹ Pasal 2 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Nomor 9).

Faktor penghambat kualitas pelayanan publik yang terjadi di RSUD dr. Haryoto Lumajang dikarenakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik belum adanya kepastian ketepatan waktu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Hal tersebut membuat proses pelayanan sedikit terhambat dikarenakan jaminan waktu yang tidak bisa ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam memenuhi janji kepuasan pelanggan mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan masih kurang dalam memberikan kecepatan pelayanannya hal ini yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang, masyarakat masih harus menunggu lama pada saat pengurusan layanan administrasi di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Pasal 9 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan secara berkala dan berkelanjutan. Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana maupun kelengkapan sarana dan prasarana. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan

dan memberikan jaminan kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan.¹⁰²

Pemberian pelayanan secara tepat waktu menjadi tolak ukur penyelenggara pelayanan yang berdasarkan pada asas pelayanan yang baik, terkait pada asas ini mengarah pada penyelenggara pelayanan dalam melakukan pemberian pelayanan dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penyelenggara layanan haruslah memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketepatan waktu sehingga dalam proses pelayanan tidak terhambat harus ada prosedur yang tertera sehingga memberikan kejelasan mengenai jaminan kepastian waktu kepada masyarakat.

Kesimpulan dari hal-hal diatas bahwa terhambatnya proses pelayanan yang ada di RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya perbaikan mengenai masalah ketepatan waktu didalam menangani kebutuhan layanan masyarakat. Perlu adanya evaluasi dari pihak penyelenggara agar proses pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang tidak terhambat dikarenakan masalah ketepatan waktu.

¹⁰² Pasal 9 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik, (Berita Negara Nomor 9).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan RSUD dr. Haryoto Lumajang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis terhadap faktor efektivitas penerapan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang telah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dalam pelayanan yang diberikan RSUD dr. Haryoto Lumajang para petugas masih kurang optimal dalam menjalankan tugasnya. Mengenai sarana dan prasarana juga sudah cukup memadai mengenai jaminan waktu di RSUD dr. Haryoto Lumajang masih sering kali tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).
2. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang berupa kurangnya ketepatan janji petugas layanan dalam memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat yang menerima layanan dan kurangnya tanggapan dari petugas layanan yang ada di RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam menyelesaikan persoalan yang ada tidak adanya informasi yang diberikan mengenai terhambatnya proses pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Terhambatnya proses pelayanan yang didapatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan berupa waktu pelayanan yang diberikan sangat lama, tidak adanya informasi yang jelas mengenai masalah tersebut. Terhambatnya pelayanan disini masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena pihak penyelenggara layanan sendiri tidak transparan dalam memberikan informasi mengenai proses pelayanan yang diberikan lama. Adanya hambatan tersebut yang mengurangi kemudahan administrasi bagi masyarakat pengguna layanan yang mengakibatkan kurangnya kepuasan pelanggan pada saat menerima pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan hasil observasi peneliti di RSUD dr. Haryoto Lumajang untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanannya maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. RSUD dr. Haryoto perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan prosedur yang jelas mengenai informasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan.
2. RSUD dr. Haryoto Lumajang harus membuat papan informasi yang jelas dan berisikan prosedur berbagai kepentingan layanan sehingga dapat mempermudah masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

AL- QURAN

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemah*, Bandung: Marwah, 2009.

BUKU

Ahmad Badu, *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*, Bandung: MMTL, 2018.

Djazuli H.A, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Farida Maria Indrati S, *Ilmu Perundang-undangan*, Yogyakarta: Kanisus, 2007.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Iqbal Muhammad, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

Kurniawan Basuki, *Logika dan Penalaran Hukum*, Bondowoso: Licensi, 2011.

Ngorang Philipus, *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*, Depok: Rajawali Press, 2020.

Poltak Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Sirajudin et al., *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, 2012.

Soekanto Soerjono, *Efektifitas Hukum dan Pengaturan Sanksi*, Bandung: Remadja Karya Grafindo Persada, 2008.

Soekanto Soerjono, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2014.

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

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Jember: UIN Khas Jember, 2021.

EBOOK

- Ahmad Bani Saebani, *Fiqh Siyasa Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW Hingga Al-Khulafa Ar-Rasyim*, Bandung: Pustaka Setia, 2008, https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac/download?id=22518&type=DC_SRW
- Daraba Dahyar, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Parang: Leisyah, 2019, <http://eprints.unm.ac.id/12083/1/CETAK%20BUKU%20PAK%20DAHYAR%20DARABA.pdf>
- Dwiyanto Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press, 2015, <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1380836>
- Fathoni Abdurrahman, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, <https://adoc.pub/queue/pt-rineka-cipta-2006-hlm-abdurrahman-fathoni-metodologi-pene.html>
- Fitri Muhammad Rahmadana et all., *Pelayanan Publik*, Medan: YKM, 2020, https://www.researchgate.net/profile/MadeSupriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/link/s/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019, <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/>
- Kusdarini Eny, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UNY Press, 2019 https://staffnew.uny.ac.id/upload/131570328/lainlain/ASAS-ASAS%20UMUM%20PEMERINTAHAN%20YANG%20BAIK%2020HVS%2070gr%2016x23_20eks.pdf
- Maulidah Sri, *Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Kecamatan (Paten)*, Bandung: Indra Prahasta, 2014, <http://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>
- Maulidiah Sri, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, Bandung: Indra Prahasta, 2014, <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University, 2020, <http://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf>
- Revida Erika et all., *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: YKM, 2021, <https://kitamenulis.id/2021/05/03/manajemen-pelayanan-publik/>

Sapto dan Bahartian, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur)*, Makassar: Universitas Makassar, 2020, <http://eprints.unm.ac.id/20838/>

Sudirman et all., *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Palu: Ara Digital Mandiri, 2023, <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>

Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung: AIPI, 2006, https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2011/02/implementasi_kebijakan_publik_t.pdf

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038

Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Berita Negara Tahun 2016 Nomor 9

JURNAL

A Bandiyono, “Penerapan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak”, *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah*, Vol. 16 No. 1, (Januari 2018) 19-24, <https://jdod.ejournal.unri.ac.id/index.php/JDOD/article/download/5852/5405>

Asrida dan Puspita Pohan, “Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Marpoyan”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, No. 2, (Januari 2018), 22-23, <https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/3118>

Mohamad Bagus Rio., et.al, “Tinjauan *Fiqh Siyasa* terhadap Lembaga Yudikatif di Indonesia”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial*, Vol. 5 No. 2, (2021), 242-243, <https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/cka/article/download/371/363/>

Setiawan Guntur, “Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan”, *Jurnal Governance*, Vol. 1 No. 1, (Januari 2021), 3, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/34569/32453/72970>

Solechan, “Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik”, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2, No. 3, (Agustus 2019), 550, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/6521/3361>

Usman Nurdin, “Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No. 1, (Maret 2015), 170, <https://ejournal.ip.fisip->

[unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/Jurnal%20\(03-04-15-01-02-56\).doc](http://unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/Jurnal%20(03-04-15-01-02-56).doc)

SKRIPSI

Afrizal Rozi, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Perspektif Fiqh Siyasah”, SKRIPSI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/11045/>

Amin Nauval Mahmud, “Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember”, SKRIPSI UIN KHAS Jember, 2021. <http://digilib.uinkhas.ac.id/5817/>

Dulsan Nahdia, “Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Perawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqh Siyasah”, SKRIPSI UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021. <https://repository.uin-suska.ac.id/55073/>

Ghufeonah Binti, “Pelayanan Publik Di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung”, SKRIPSI IAIN Tulungagung, 2019. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/11392/>

Kamaluddina Mutia Ummah, “Efektivitas Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Hukum Positif dan Fiqh Siyasah Studi Kasus Pelayanan Publik di Puskesmas Karangrejo”, SKRIPSI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023. <http://repo.uinsatu.ac.id/37481/>

Mahfiroh, , “Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”, SKRIPSI UIN Raden Intan Lampung, 2020. <http://repository.radenintan.ac.id/10517/>

WEBSITE

Akbar Alpha Radytia, “5 (Lima) Prinsip Good Governance dalam Pengurusan Piutang Negara”, [kemenkeu.go.id blog, ttps://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-LimaPrinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-LimaPrinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html), diakses pada hari Rabu, 25 Oktober 2022

Bappekab Lumajang, “Lumajang Dalam Angka, Lumajang: 2018, [https://bappeda.lumajangkab.go.id/uploads/pengumuman/Kabupaten Lumajang Dalam Angka 2018.pdf](https://bappeda.lumajangkab.go.id/uploads/pengumuman/Kabupaten_Lumajang_Dalam_Angka_2018.pdf)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/asas>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/penyelenggaraan>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/pelayanan>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/publik>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/peraturan>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/daerah>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/rumahsakit>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/umum>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus versi online/daring, <https://kbbi.web.id/daerah>, diakses pada Kamis, 29 Desember 2022

RSUD dr. Haryoto, “Jenis Pelayanan”, Lumajang: 2018, <https://rsudharyoto.lumajangkab.go.id/profil/index/3>, diakses pada 21 Oktober 2023

RSUD dr. Haryoto, “Maklumat Pelayanan”, Lumajang: 2018, <https://rsudharyoto.lumajangkab.go.id/profil/index/3>, diakses pada 1 Januari 2023

RSUD dr. Haryoto, “Profil RSUD dr. Haryoto Lumajang”, Lumajang: 2018, <https://rsudharyoto.lumajangkab.go.id/profil/index/3>, diakses pada 1 Januari 2023

[Surat At-Taubah Ayat 105 | Tafsiq.com](#), diakses pada senin, 23 Oktober 2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Salsabil Islamiyah

NIM : S20193007

Program Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa hasil dari penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur plagiasi hasil karya penelitian yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang sudah secara tertulis dikutip dalam naskah penelitian ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian ini ternyata didapati bukti unsur-unsur plagiasi dan klaim dari pihak lain, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

Jember, 23 November 2023



049FAKX737297001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nur Salsabil Islamiyah
S20193007

Lampiran 1: Dokumentasi Izin Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER FAKULTAS SYARIAH Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.uinkhas.ac.id
No : B-1292/ Un.22/ 4.a/ PP.00.16/06/ 2023	19 Juni 2023
Hal : Permohonan Izin Penelitian	
Yth : Direktur RSUD Dr.Haryoto Lumajang	

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Nur Salsabil Islamiyah
Nim : S20193007
Semester : 8
Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 (Studi Kasus RSUD Dr.Haryoto Lumajang)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Mohammad Faisol

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas Syariah



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan: Jendral Ahmad Yani No. 209 Telp./Fax. (0334) 881586
e-mail: kesbangpol@lumajangkab.go.id

LUMAJANG

Lumajang, 19 Juni 2023

Kepada

Yth. Direktur RSUD dr. Haryoto Lumajang
di

L U M A J A N G

Nomor : 072/975/427.75/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Pemberitahuan Penelitian

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Islam Negeri KHAS Jember No: B.1292/Un.22/4.a/PP.00.16/06/2023 tanggal 19 Juni 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian. Selanjutnya mohon dibantu kelancaran dalam bentuk fasilitasi kegiatan Izin Penelitian dengan judul "Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 (Studi Kasus RSUD dr. Haryoto Lumajang)" sebagaimana surat terlampir dari :

Nama : NUR SALSABIL ISLAMIYAH
Nomor NIM : S20193007
Alamat : Griya Panjaitan Permai Blok C-4
Waktu pelaksanaan : 26 Juni 2023 s/d 26 Juli 2023
Lokasi : RSUD dr. Haryoto Lumajang

Catatan: Hal-hal yang harus diperhatikan oleh yang bersangkutan:

- Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
- Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
- Laporan ditujukan kepada Bupati melalui Bakesbangpol **paling lambat 2 minggu setelah kegiatan selesai dilaksanakan** sudah diterimakan melalui Bakesbangpol Kab. Lumajang;
- Kebutuhan komunikasi lanjutan kepada Bakesbangpol dapat dilakukan melalui petugas cp. **0822-4544-2282 a.n Vivin Nur Hidayah.**

Demikian untuk menjadikan maklum, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

a.n Pdt. KEPALA BAKESBANGPOL
Kepala Bidang HAJI

SABAR SANTOSO, S.Sos
NIP.19671226 198903 1 006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Tembusan :

- Yth. 1. Bupati Lumajang melalui Sekda (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri KHAS Jember.



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO
JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP (0334) 881666 FAX (0334) 887383
Email : rsdharyoto@yahoo.co.id
LUMAJANG - 67311

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445 / ~~468~~ / 427.52.01 / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : dr. HALIMI MAKSUM, MMRS
N I P : 19700716 200212 1 004
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan : Direktur RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a : Nur Salsabil Islamiyah
N I M : S20193007
Program Studi : Hukum Tata Negara
Institusi : UIN KHAS Jember

Telah melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 (Studi Kasus RSUD Dr. Haryoto Lumajang)" pada tanggal 26 Juni s/d 26 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lumajang, 12 September 2023

Direktur RSUD Dr. HARYOTO



dr. HALIMI MAKSUM, MMRS
NIP. 19700716 200212 1 004

UNIVERSITAS KHARISAN
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

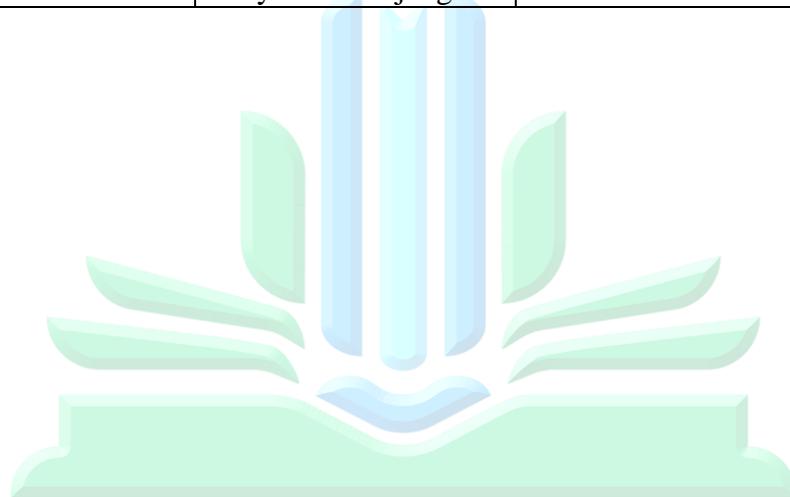
Surat Laporan Selesai Penelitian Dari RSUD dr. Haryoto Lumajang

Lampiran 2: Jurnal Kegiatan Penelitian

Jurnal Kegiatan Penelitian Oleh Nur Salsabil Islamiyah

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	Nama Informan
1.	19 Juni 2023	Melakukan permohonan izin penelitian ke Bangkesbangpol Kabupaten Lumajang	Diterima oleh bagian Pemerintah Bangkesbangpol Kabupaten Lumajang
2.	26 Juni 2023	Menyerahkan berkas izin penelitian ke RSUD dr. Haryoto Lumajang	Diterima oleh bagian rencana dan bagian pelayanan RSUD dr. Haryoto Lumajang
3.	18 Juli 2023	Observasi sekaligus permohonan data penelitian ke RSUD dr. Haryoto Lumajang	Bapak Agus Wahyudi, SKM.
4.	18 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Inisial MBA
5.	19 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Bapak Bambang Heri Kartono, S.Kep.NS.
6.	19 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Inisial AS
7.	20 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan Sub Koordinator Tata Usaha di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Ibu Vitarini Kartika Dewi, SKM.
8.	20 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Inisial YP

9.	24 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Inisial YP
10.	25 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan Sub Koordinator Pelayanan Penunjang di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Bapak Awan Sudiby, AMK.SPd.
11.	25 Juli 2023	Melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang	Inisial MP



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3: transkrip wawancara

Nama : Agus Wahyudi, SKM.

Jabatan : Kepala Bagian Umum

Tanggal Wawancara : 18 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Apakah pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 23 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik?

- **Bapak Agus Wahyudi, SKM. :**

Sudah pasti sesuai ya mbak, karena kita membuat semua standar-standarnya kemudian standar pelayanan minimal, SOP (Standar Operasional Prosedur) semua merujuk dari perundangan di atasnya seperti itu. Kalau tidak begitu pasti kita tidak punya value terhadap rumah sakit itu sendiri.

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Mengapa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan?

- **Bapak Agus Wahyudi, SKM. :**

Tujuan dari pedoman standar pelayanan ini kan gunanya untuk memberikan kepastian dan juga meningkatkan kualitas dalam kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Nama : Inisial MBA

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Haryoto

Tanggal Wawancara : 18 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Dari aspek biaya apakah RSUD dr. Haryoto Lumajang relatif terjangkau dibandingkan dengan rumah sakit lainnya?

- **Inisial MBA**

Kalau dari segi biaya itu relatif ya mbak, tergantung juga dari segi sakitnya apa tidak selalu sama mengenai biayanya itu sendiri. Karena kan setiap jenis sakitnya berbeda biasanya juga kebutuhan dari segi perawatannya juga berbeda, itu yang tidak bisa dibuat patokan setiap harganya yang murah ataupun lebih mahal karena kalau disemua rumah sakit saya kira sama ya mbak relatif semua biayanya tergantung dari kebutuhannya saja.

Nama : Bambang Heri Kartono, S.Kep.NS.

Jabatan : Kepala Bagian Pelayanan

Tanggal Wawancara : 19 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan/komplain dari masyarakat akibat ketidakpuasan dalam pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang?

- **Bapak Bambang Heri Kartono, S.Kep.NS. :**

Kami dengarkan keluhan masyarakat secara antusias dan juga kami tunjukkan rasa empati dan ucapkan permintaan maaf akibat ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari kami. Kemudian kami akan memberikan bantuan yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan dengan standar pelayanan yang ada.

Nama : Inisial AS

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Haryoto

Tanggal Wawancara : 19 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Apakah RSUD dr. Haryoto Lumajang memberikan jaminan terhadap pelayanan medis yang diberikan apabila terjadi kekeliruhan atau kesalahan?

- **Inisial AS :**

Saya rasa seharusnya memang setiap rumah sakit harus mempunyai jaminan ya mbak karena kan itu tanggungjawab rumah sakit dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Nama : Vitarini Kartika Dewi, SKM.

Jabatan : Sub Koordinator Tata Usaha

Tanggal Wawancara : 20 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Apakah fasilitas dan sarana prasarana di RSUD dr. Haryoto Lumajang sudah cukup memadai baik dari segi alat-alat medis, tempat parkir dll?

- **Ibu Vitarini Kartika Dewi, SKM. :**

Mengenai sarana dan prasarana di RSUD dr. Haryoto Lumajang sudah memadai ya mbak kami sudah menyediakan beberapa ambulance yang tersedia juga jumlah kursi roda yang cukup untuk mempermudah kebutuhan layanan masyarakat, kami sudah menyediakan ruang rawat inap yang sudah cukup memadai.

Nama : Inisial YP

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Haryoto

Tanggal Wawancara : 20 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang?

- **Inisial YP :**

Tinggal langsung mendaftar saja di resepsionis dengan membawa syarat-syarat yang diperlukan, nanti akan diarahkan kembali sama petugasnya apa yang kurang jelas bisa langsung ditanyakan saja.

Nama : Inisial YP

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Haryoto

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Apakah pihak RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam pelaksanaan pelayanannya sudah menerapkan sesuai dengan SOP?

- **Inisial YP :**

Saya rasa disini sudah menjalankan layanannya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas, selama saya menggunakan layanannya para petugas sudah cukup baik dan membantu dalam memberikan pelayanannya.

Nama : Bapak Awan Sudiby, AMK.SPd.

Jabatan : Sub Koordinator Pelayanan Penunjang

Tanggal Wawancara : 25 Juli 2023

Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan merespon masyarakat di RSUD dr. Haryoto Lumajang?

- **Bapak Awan Sudiby, AMK.SPd. :**

Untuk faktor penghambat itu sendiri pasti ada ya mbak, yang sering terjadi masalah disini yang jelas penghambatnya ya karakteristik dari masyarakat ya mbak mengenai masalah miskomunikasi, karena setiap ada miskomunikasi kita juga sudah menyediakan Get 5 artinya Get 5 itu nanti ada dari petugas disini ditunjuk satu tim untuk terkait dengan semua komplain semua permasalahan baik itu secara langsung atau melalui sosial media biasanya akan langsung ke Bupati mengenai pelayanannya yang lambat nah ini sebetulnya miskomunikasi saja, karena pada saat kita itu prosedur memang harus menemui ini harus melakukan dulu hasilnya harus pasti dulu, terkadang masyarakat tidak paham akan itu. Terkadang masyarakat ada yang dilompati kemudian komplain saya datangnya tadi kok duluan itu, padahal kita mendata tidak memakai mode siapa yang datang dulu lalu dilayani dulu kami tidak melayani seperti itu, kita melihat misalnya datang dari keluarga sudah lama menunggu dapat antrian nomor 3 kemudian datang keluarga dengan nomor antrian 4 kemudian dilayani dengan langsung cepat, kita itu ada namanya triase misalnya contoh orang itu datang dengan keluhan digigit ular kemudian keluarga dengan nomor antrian 3 tadi datang dengan keluhan pilek misalnya, sedangkan keluarga dengan nomor antrian 4 dua detik sudah meninggal kalau tidak langsung ditangani bisa fatal jadinya. Nah itu yang menyebabkan adanya miskomunikasi dengan masyarakat, maka dari itu kita sudah menyediakan Get 5 gunanya untuk menampung semua keluhan-keluhan masyarakat.

Nama : Inisial MP

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Haryoto

Tanggal Wawancara : 25 Juli 2023

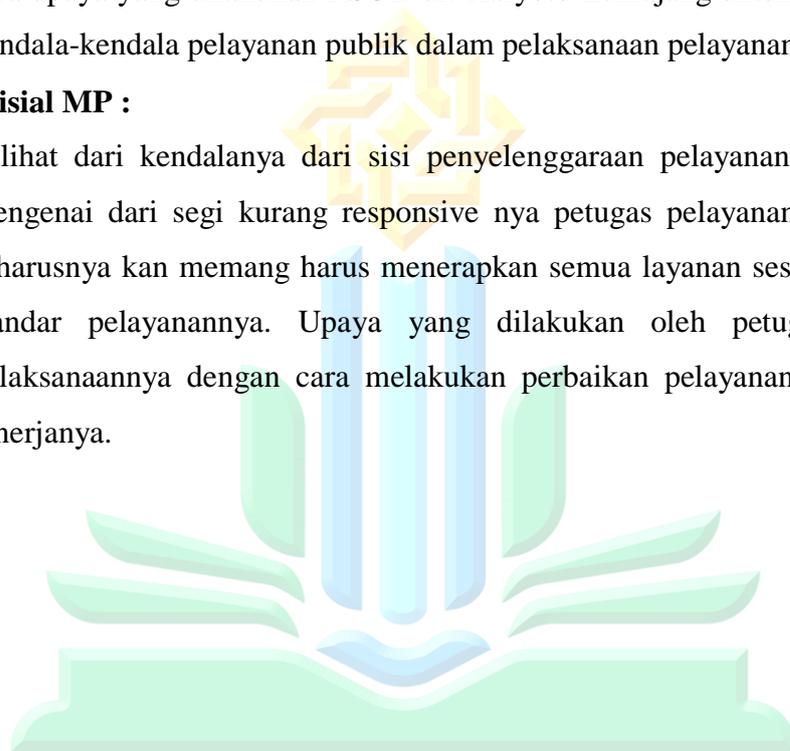
Diwawancarai Oleh : Nur Salsabil Islamiyah

- **Nur Salsabil Islamiyah**

Apa upaya yang dilakukan RSUD dr. Haryoto Lumajang untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanannya?

- **Inisial MP :**

Dilihat dari kendalanya dari sisi penyelenggaraan pelayanan publiknya mengenai dari segi kurang responsive nya petugas pelayanan misalnya, seharusnya kan memang harus menerapkan semua layanan sesuai dengan standar pelayanannya. Upaya yang dilakukan oleh petugas dalam pelaksanaannya dengan cara melakukan perbaikan pelayanan mengenai kinerjanya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 4: Dokumentasi



Gambar 1: Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang



Gambar 2: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Bapak Agus Wahyudi, SKM.



Gambar 3: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Bapak Bambang Heri Kartono, S.Kep.Ns.



Gambar 4: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Ibu Vitarini Kartika Dewi, SKM.



Gambar 5: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Bapak Awan Sudiby, AMK.SPd.



Gambar 6: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Bapak Inisial MBA



Gambar 7: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Ibu Inisial AS



Gambar 8: wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Bapak Inisial YP



Gambar 9: Wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Ibu Inisial YP



Gambar 10: wawancara di RSUD dr. Haryoto Lumajang bersama Ibu Inisial MP



Gambar 11: Ruang Tunggu di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Haryoto Lumajang



Gambar 12: Ruang Get 5 Tempat Pengaduan Suara Keluhan Masyarakat



Gambar 13: Kantin RSUD dr. Haryoto Lumajang



Gambar 14: Tempat Parkir di RSUD dr. Haryoto Lumajang

SOP Pelayanan Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1.	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	Mulai		
2.	Melaporkan kepada penanggung jawab		[]	
3.	Menginstruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			[]
4.	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut		[]	
5.	Menghubungi Pemohon IP	[]		
6.	Melaporkan kepada pimpinan		[]	
				Selesai



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SOP Penanganan Pengaduan

S A L I N A N

 RSUD Dr. HARYOTO LUMAJANG JL. BASUKI RAHMAT NO 5 LUMAJANG	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
	NO DOKUMEN 126/SPO/003.06.1/IV/2020	REVISI KE 01	HALAMAN 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL DITERBITKAN 01 April 2020	Ditetapkan oleh Direktur RSUD dr. Haryoto  dr. HALIMI MAKSUM, MMRS NIP. 19700716 200212 1 004	
PENGERTIAN	Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah suatu tindakan atau respon terhadap masukan, kritik dan saran maupun complain yang di sebabkan penilaian pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang selama terdapat kejelasan identitas pelapor atau pemberi kritik dan saran (Pasien, Keluarga Pasien dan Pengunjung)		
TUJUAN	Sebagai acuan petugas dalam menangani pengaduan masyarakat agar bisa diselesaikan secara professional dan kekeluargaan oleh pihak rumah sakit.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang No. 188.45/ 1427.77/2020 tentang Penanganan Pengaduan Pada RSUD dr Haryoto Lumajang		
ALAT DAN BAHAN	1. Form Komplain 2. Lembar Kritik dan saran 3. Alat tulis		
PROSEDUR	A. Penyampaian Pengaduan secara langsung (Pasien, Keluarga pasien, Pengunjung) 1. Petugas Mengucapkan salam kepada pasien / keluarga pasien/ Pengunjung 2. Petugas menciptakan suasana nyaman bagi pasien / keluarga pasien / pengunjung 3. Petugas menerima pengaduan dari pasien/ keluarga pasien / pengunjung 4. Petugas memberikan form complain/ lembar kritik saran yang telah disediakan kepada pasien/ keluarga pasien/ pengunjung 5. Petugas berkoordinasi dengan kepala ruang terkait pengaduan yang disampaikan oleh pasien/keluarga pasien/ pengunjung 6. Kepala ruang menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh pasien/keluarga pasien/ pengunjung. Apabila pengaduan tersebut bisa diselesaikan maka kepala ruang mendokumentasikan dan melaporkan ke Gate 5. 7. Kepala ruang menyampaikan pengaduan tersebut kepada tim Gate 5 apabila kepala ruang tidak mampu menyelesaikan pengaduan tersebut. 8. Kepala ruang menunggu feedback dari Gate 5 mengenai hasil penyelesain pengaduan dan mendokumentasikan		

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI M. HUSAIN RANIRY



RSUD Dr. HARYOTO LUMAJANG
JL. BASUKI RAHMAT NO 5
LUMAJANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO DOKUMEN

126/SPO/003.06.1/IV/2020

REVISI KE

01

HALAMAN

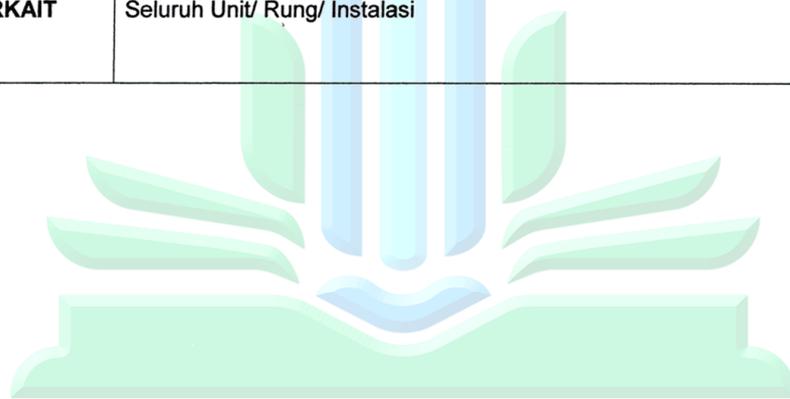
2 / 2

B. Penyampaian Pengaduan secara Tidak Langsung (Kotak saran, Media Sosial, Whatsapp, Surat, Haryoto Online)

1. Petugas Tim Gate 5 mengambil Lembar kritik saran dikotak saran/ mencetak pengaduan yang bersumber dari Media Sosial, Whatsapp, Haryoto Online dan surat tentang pengaduan pelayanan di RSUD dr Haryoto Lumajang
2. Petugas Tim Gate 5 meneruskan pengaduan tidak langsung tersebut kepada ketua dan unit terkait untuk dikelola dan dilakukan telaah kronologi kejadian
3. Petugas Gate 5 melakukan Evaluasi dan perbaikan terkait pengaduan tersebut
4. Petugas Gate 5 mendokumentasikan hasil dari penyelesaian pengaduan

UNIT TERKAIT

Seluruh Unit/ Rung/ Instalasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5: Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



a. Biodata Diri

Nama : Nur Salsabil Islamiyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Griya Panjaitan Permai Blok C-4
Lumajang
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 30 Juni 2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah
Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

b. Riwayat Pendidikan

1. SDN Citrodiwangsan 1 Lumajang : 2007-2013
2. MTS Putri Lumajang : 2013-2016
3. MAN Lumajang : 2016-2019
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember : 2019-2023

c. Pengalaman Organisasi

Paskamanja MAN Lumajang : 2016-2018