

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAYANAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK MENURUT PERSFEKTIF
FIQH SIYASAH**

**(Studi Kasus di Puskesmas Kubu Babussalam
Kabupaten Rokan Hilir)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H) Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

OLEH

AFRIZAL
NIM. 11820414658

**PROGRAM S1
HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

2024 M/ 1445 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sripsi dengan judul PELAYANAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK MENURUT PRESPEKTIF Fiqih SiyasaH (Studi Kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir) yang ditulis oleh :

: Afrizal
 : 11820414658
 : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeru Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2022

Pembimbing Skripsi Materi

Pembimbing Skripsi Metodologi

Shofia Hardani, M. Ag

Muslim, S. Ag, SH, M. Hum

- Hak Cipta Milik UIN Suska Riau**
- Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari pembimbing skripsi atau tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:**
1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari pembimbing skripsi atau tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan **Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menurut Prespektif Fiqh Siyasah**, yang ditulis oleh:

Nama : Afrizal
 NIM : 11820414658
 Program Studi : Hukum Tata Negara (siyasah)

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari : Kamis, 11 Januari 2024

Waktu : 13.00 WIB

Tempat : Ruang sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau..

Pekanbaru, 15 Januari 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 H. Rahman Alwi, MA

Sekretaris
 Irfan Zulfikar, M.Ag

Penguji I
 Drs. Zainal Arifin, M.A

Penguji II
 Ahmad Adri Riva'i, M.Ag

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan
 Hukum



Dr. H. Zakiy, M.Ag

NIP. 197410062005011005



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

: Afrizal
 : 11820414658
 Lahir : Jojol, 18 Maret 1999
 : Syariah Dan Hukum
 : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Judul Skripsi :

Penyusunan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Prayaman Publik Menurut Perspektif Ilmu Syariah (Study Kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
 1. Penulisan Disertai Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

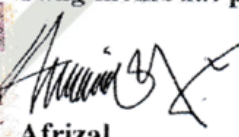
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu Skripsi , saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru 28 Desember 2022
 Yang membuat pernyataan


Afrizal
 NIM : 11820414658



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



ABSTRAK

Afrizal (2022) : PELAYANAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK MENURUT PERSFEKTIF FIQH SIYASAH (Studi Kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh prioritas pelayanan yang tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Kubu Babussalam. Sedangkan dalam Islam sudah ada ayat yang memberikan peringatan keras agar manusia berlaku adil dan berbuat kebajikan serta menjunjung tinggi nilai kejujuran, tanggung jawab untuk berperilaku benar dan amanah dalam mewujudkan kemaslahatan atau kesejahteraan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana pelayanan jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam dan bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap pelayanan jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan tinjauan fiqh siyasah terhadap pelayanan jaminan sosial Kesehatan berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public (study kasus di Puskesmas Kubu Babussalam)

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bertitik tolak dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari wawancara, Keseluruhan populasi berjumlah 19 orang yaitu kepala Puskesmas, kepala tenaga administrasi/anggota, tenaga kesehatan dan pasien pengguna jaminan sosial kesehatan yang dirawat inap di Puskesmas Kubu Babussalam. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan pustaka. Sedangkan Teknik sampling yang digunakan adalah teknik total sampling, dengan populasi 6 orang dari tenaga administrasi Puskesmas Kubu Babussalam, 3 orang dari tenaga kesehatan Puskesmas Kubu Babussalam, dan 10 orang perwakilan dari pasien.

Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan jaminan sosial kesehatan di puskesmas Kubu Babussalam terlaksana cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas pegawai puskesmas di Kecamatan Kubu Babussalam dalam bentuk pendampingan dan pertanggungjawaban pengguna jaminan sosial kesehatan, terlihat sudah terlaksana dan terarah tepat guna dengan baik, namun masih ada kekurangan dinilai kurang optimal, yang mana ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurangnya sosialisasi, fasilitas sarana dan prasarana dan standart pelayan pegawai Puskesmas Kubu Babusalam.

Pelayanan jaminan sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam belum sesuai dengan kaidah fiqh siyasah, ini dapat dilihat dari belum berjalan dengan baiknya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas serta belum memadainya sarana dan prasarana Puskesmas Kubu Babussalam.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR


Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam untuk teladan umat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan ummat manusia kejalan yang di ridhoi Allah SWT.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau. Dalam penulisan Skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang sangat berharga. Oleh karena itu seayaknya penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga tercinta yaitu Ayahanda Syamsuddin, Ibunda Aida S.Pd, kakak Yeni Asnita S.Pd/Zulfikar, Kakak Rozita Aulia/Tri Agung Permana, Abangda Muhammad Ikram S.IP, Abangda Ramadhan, SH / kakak Dinda Lestari S.Pd, Dahlia Mustika, Vera Arlisa, Nizla Wahyu, Hidayatul Muslimah, Syukron Anugerah dan seluruh keluarga Besar.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
 4. Bapak H. Rahman Alwi, M.A selaku ketua prodi Hukum Tata Negara Siyasa Fakultas Syariah, Bapak Irfan Zulkifkar M.Ag selaku sekretaris jurusan Hukum tata negara siyasa dan seluruh dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau
 5. Ibu Dr. Sofia Hardani, M. Ag. Dan Bapak Muslim, S.Ag, SH, M. Hum. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatian dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, arahan, dukungan serta bimbingan kepada penulis.
 6. Bapak Dr. Arifuddin, M.Ag selaku dosen penasehat akademik (PA) yang telah banyak memberi nasehat dalam menjalani proses perkuliahan.
 7. Seluruh Staf Dosen dan Pegawai Administrasi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
 8. Keluarga besar Hukum Tata Negara (Siyasa), khususnya Hukum Tata Negara Kelas E angkatan 2018.
 9. Pengurus HIPPMK BABUSSALAM PEKANBARU
 10. Bapak Drs. Ahmad Atin Selaku Camat Kubu Babussalam
 11. Kepada sahabat juangku, Jalal Algani Ritonga, Parubahan Rambe, Reka Wahyuni, Fahri, Aldo M, Ahmad Azhari, , Ibnu Al Haris, Wulandari, Jannah Nasution, Devi monika, Silvani, Zulfa Aini, Putri Bunga Dwita dan Zeny Mulia Putri Manurung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12 Untuk semua keluarga, sahabat, inspirator dan semua pihak yang menjadi perantara kebaikan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik. Semoga skripsi ini memberi manfaat dan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 18 Maret 2022
Penulis

Afrizal
NIM. 11820414658

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Kerangka Teori	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	10
B. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	15
C. Konsep Pelayanan Publik Dalam Fiqh Siyasah.....	17
a. Pengertian Fiqh Siyasah.....	17
b. Objek Kajian Fiqh Siyasah	21
c. Pelayanan Publik Dalam Fiqh Siyasah	28
D. Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	36
H. Metode Penulisan	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
1. Letak Geografis.....	38
2. Struktur Organisasi.	38
3. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	39
4. Visi Dan Misi.....	45
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kubu Babussalam.	46
2. Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelaksanaan Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kubu Babussalam.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak asasi setiap individu. Hal ini dinyatakan dalam organisasi kesehatan sedunia, dan secara nasional dalam amandemen undang-undang dasar 1945 Bab XA Hak Asasi Manusia Pasal 28-H ayat 1 dan ayat 3 yang berbunyi :

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Ayat 3 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”.¹

Kesehatan harus dimiliki dan dilindungi, dan menjadi hak dasar setiap individu, Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan produk hukum yaitu jaminan sosial kesehatan. Kebijakan ini dikeluarkan pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Produk hukum ini penting untuk memperbaiki kondisi kesejahteraan masyarakat saat ini. Jaminan kesehatan yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory).²

¹ Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesi Tahun 1945 Pasal 28-H

² Undang-undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional



Jaminan sosial kesehatan adalah salah satu program negara yang berdasarkan undang-undang jaminan sosial yang ditujukan untuk pencegahan dan reduksi kemiskinan. Banyak masyarakat yang gagal paham tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) ini, karena masyarakat berfikir jaminan kesehatan seperti JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah sama.

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan sebuah bentuk jaminan sosial dari pemerintah untuk masyarakat Indonesia yang menggunakan sistem asuransi. Ini sudah tercantum dalam undang-undang nomor 40 tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengandung 5 komponen, yakni : Jaminan Kesehatan Nasional, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Jaminan Kematian. Adapun KIS (Kartu Indonesia Sehat) di resmikan pada tanggal 3 November 2014 oleh Presiden Joko Widodo. Tujuan di bentuknya KIS (Kartu Indonesia Sehat) awalnya adalah untuk mengakomodasi kaum marginal atau disebut sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) seperti gelandangan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan biaya. Karena dalam implementasi jaminan sosial diperlukan pembiayaan dari berbagai sumber, yaitu mulai dari tenaga kerja, masyarakat, pengusaha dan pemerintah. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.³

Kebijakan kesehatan di suatu negara memberikan fokus penting kepada kebijakan pembiayaan kesehatan untuk menjamin terselenggaranya kecukupan (*adequacy*), pemerataan (*equity*), efisiensi (*efficiency*), dan efektifitas (*effectiveness*). Dari pembiayaan kesehatan itu sendiri, pemerintah mengeluarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang BPJS lahir sebagai amanat dari pelaksanaan undang-undang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Hal ini berkaitan dengan kebijakan mengenai produk hukum yang dikeluarkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dalam masa pemerintahannya di periode I. Produk hukum tentang Jaminan Sosial Nasional Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. dikeluarkan dengan peraturannya :

- a. bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur;
- b. bahwa untuk memberikan Jaminan Sosial yang menyeluruh, Negara mengembangkan sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk undang-undang tentang pelayanan public ”.⁴

³ Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁴ undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut undang-undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya⁵

Pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan kesehatan seluruh warga negara telah mengeluarkan kebijakan penjaminan kesehatan untuk seluruh warga negara melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dan jaminan sosial lainnya agar setiap warganegara dapat berobat secara gratis di seluruh Puskesmas, BKIA, dan Rumah-Rumah Sakit Pemerintah yang disiapkan untuk itu.

Sebagaimana dalam firman Allah surah Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُؤْتِيهِمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya *“Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan (pekerjaan-pekerjaan) mereka dan mereka tidak dirugikan.”* (QS Al-Ahqaaf: 19).⁶

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Jaminan kesehatan sudah banyak membantu masyarakat yang tidak mampu untuk mendapatkan pengobatan yang layak. Hal ini juga sudah dijelaskan dalam Islam. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan termasuk

⁵ Pasal 5 (1) dan (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁶Tafsir Alqur'an Surah Al-Ahqaaf ayat 19.



kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi kewajiban negara. Rumah sakit, klinik dan fasilitas umum yang diperlakukan oleh kaum Muslim dalam terapi pengobatan dan berobat. Dengan demikian pelayanan kesehatan termasuk bagian dari kemaslahatan dan fasilitas umum yang harus dirasakan oleh rakyat. Kemaslahatan dan fasilitas (*al-mashalih wa al marafiq*) itu wajib dijamin oleh negara sebagai bagian dari pelayanan negara terhadap rakyatnya.

Dalam pandangan fiqih siyasah terhadap pelayanan sosial dalam syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri . seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (pemimpin) wajib memiliki spirit mencintai kebenaran,kebijaksanaan, menjaga amanah dan kepercayaan , ikhlas,dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, zuhud terhadap kekuasaan , jujur, memiliki visi keumatan, dan tanggap jawab moral. Apa bila disertai tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah dihari kiamat.

“Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad).

Oleh karena itu pemimpin atau pemerintahan islam harus berupaya dengan berbagai cara agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mebebaskan mereka, apa lagi terhadap masyarakat yang minus finansial.⁷

Berdasarkan observasi (pengamatan) yang peneliti lakukan di puskesmas Kubu Babussalam, bahwasanya peneliti masih menemukan gejala-gejala yang terjadi di lapangan sebagai berikut:

1. Masih belum baiknya pelayanan jaminan social Kesehatan di puskesmas Kubu Babussalam
2. Masih adanya kekurangan sarana dan prasaran (fasilitas) di puskesmas Kubu Babussalam.

Berdasarkan gejala-gejala yang penulis paparkan di atas, maka dari penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul :”**Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menurut Perspektif Fiqih Siyasaah(Studi Kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir)**”.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah berisi uraian tentang cakupan wilayah masalah yang akan diteliti. Batasan masalah dimaksudkan agar masalah lebih spesifik dan terfokuskan serta untuk menghindari kemungkinan munculnya permasalahan yang lain. Oleh karena itu, agar penelitian ini lebih terfokus dan spesifik, penulis membatasi dan menitikberatkan pada permasalahan yaitu, mengenai

⁷ <https://aceh.trsibunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam?page=2>
dikutip tanggal 26 januari 2022, pukul 11:57

² *Ibid*

Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka pokok permasalahan yang akan diteliti dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir?
2. Bagaimana tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir)?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

2. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap tataran teoritis dan praktis. Adapun kegunaannya:

- a. Kegunaan Teoritis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara ilmiah diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dan memperkaya literature bagi siapa saja yang tertarik dengan topik pembahasan bidang ini.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis, menjadi bahan masukan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian.
2. Diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi bahan untuk didiskusikan lebih lanjut di kalangan akademisi maupun praktisi.
3. Sebagai wadah dalam menerapkan ilmu yang dimiliki oleh penulis dan untuk menambah pengetahuan penulis dalam menganalisa efektifitas program pemerintah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari pendapat beberapa ahli, sebagai berikut: Menurut pendapat Boediono bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.⁸

Menurut Moenir, A.S “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang wberlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.⁹

Menurut Soetopo dan Napitupulu pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya,²⁴ pelayanan juga dapat disebut suatu proses¹⁰ membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima

⁸ Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), h. 60

⁹ Moenir, A.S.(Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.23

Napitupulu, Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah:(Jakarta: Alumni, 2007), h. 164



layanan. Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan, keikhlasan dan integritas yang ditunjukkan pemberi pelayanan jauh lebih penting.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

1. Prinsip Pelayanan Publik

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan. Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: ¹¹

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

¹¹ Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, (Yogyakarta: PT Refika Aditama, 2010), h.65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

selain itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat di pertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 12 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran meliputi:
 - 1) Kepastian: waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 2) Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.
- 4) Bertanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 6) Kemudahan akses: Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi
- 7) Kejujuran: cukup jelas
- 8) Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan dihargai hak-haknya.
- 10) Keamanan dan kenyamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip dalam



kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses. Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi, contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain. Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain: responsifitas, keramahan dan komunikasi.

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan public oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.¹²

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya sebagai penunjang kegiatan pelayanan publik, terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang- undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada Pasal 4, yaitu membahas tentang kualitas pelayanan publik yang baik itu seperti, apa. Berikut bunyi dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4:

Penyelenggara pelayanan publik berasaskan:¹³

- a. Kepentingan umum ialah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum ialah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat

¹³ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4
Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- c. Kesamaan hak dan kewajiban ialah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban ialah dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- e. Keprofesionalan ialah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif ialah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif ialah tidak membedakan antar sesama masyarakat.
- h. Keterbukaan ialah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; cukup jelas
- j. Ketepatan waktu
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Konsep Pelayanan Publik dalam Fiqih Siyasah

a. Pengertian Fiqh Siyasah

Alquran secara tekstual tidak menetapkan negara dan cara bernegara secara lengkap dan jelas, tetapi ide dasar tentang hidup bernegara dan pemerintahan diungkapkan oleh Al-Quran, bahkan nama sistem pemerintahannya pun disebutkan. Dari dasar itulah fiqh siyasah dikembangkan menjadi sebuah bidang pengetahuan yang membicarakan politik dan bernegara atau hukum tata negara.¹⁴

Agar diperoleh pemahaman yang tepat perlu dijelaskan pengertian tiap-tiap dari segi bahasa dan istilah. Kata fiqh secara leksikal berarti tahu, paham dan mengerti adalah istilah yang dipakai secara khusus di bidang hukum Islam atau yurisprudensi Islam secara etimologis fiqh adalah keterangan tentang pengertian atau paham dari maksud ucapan pembicara atau pemahaman yang mendalam terhadap maksud maksud perkataan dan perbuatan. Dengan kata lain, istilah fiqh menurut bahasa adalah pengertian atau pemahaman dan pengertian terhadap perkataan dan perbuatan manusia.

Secara terminologis, fiqh adalah pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan syara' mengenai amal perbuatan yang diperoleh dari dalil-dalil yang terperinci yakni dalil-dalil atau hukum-hukum khusus yang diambil dari sumbernya, Alquran dan Sunnah. Jadi, fiqh menurut istilah adalah pengetahuan mengenai hukum agama

¹⁴ Beni Ahmad Saebandi, *Fiqh Siyasah, Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), h. 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam yang bersumber dari Alquran dan sunah yang disusun oleh mujtahid dalam perjalan penalaran dan ijtihad titik dengan kata lain, fiqh adalah ilmu pengetahuan mengenai hukum Islam. Istilah Fiqh lebih luas dibandingkan dengan konsep syariat, karena fiqh melibatkan berbagai metode dan pendekatan dalam memahami ajaran Islam.¹⁵ Fiqh dapat berlaku untuk yang sifatnya *naqliyah* maupun *'aqliyah*.¹⁶

Arti fiqh adalah mengetahui, memahami, dan menanggapi sesuatu dengan sempurna. Penggunaan istilah fiqh pada awalnya mencakup hukum-hukum agama secara keseluruhan, yakni yang berhubungan dengan akidah dan hukum-hukum amaliah titik fiqh dalam pengertian ini menggambarkan tabiat yang hakiki dari pemikiran Islam, karena fikih dalam berbagai bidang kehidupan pun bergantung pada dan berdasarkan atas Alquran dan Sunnah.¹⁷

Secara linguistik, siasah artinya mengatur, mengendalikan, mengurus atau membuat keputusan, sebagaimana dalam kalimat Sasa al-qaum, mengatur kaum pemerintah dan memimpin. Siyasah menurut bahasa mengandung beberapa arti, yakni bisa diartikan pemerintah, membuat kebijaksanaan, pengurusan dan pengendalian. Adapun pengertian istilahnya, siasah adalah pengurusan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan syara.¹⁸

¹⁵ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 14

¹⁶ Juhaya S. Pradja, *Fiqh siyasah*, (Bandung: Piara, 1998), h. 25

¹⁷ A. Syaebany, *Pengantar Ilmu Politik Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 5

¹⁸ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siyasah diartikan pula dengan politik sebagaimana uraian ayat Alquran tentang politik secara sepintas dapat ditemukan pada ayat-ayat yang berakar kata hukum. Kata itu pada mulanya berarti menghalang-halangi atau melarang dalam rangka perbaikan. Dari akar kata yang sama terbentuk kata hikmah yang pada mulanya berarti kendali. Makna ini sejalan dengan asal kata makna *sasa-yasusu-siasah* yang artinya mengemudi mengendalikan dan cara pengendalian.¹⁹

Siyasah oleh Abdul Wahab khalaf didefinisikan sebagai undang-undang yang diletakkan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan titik dari pengertian tersebut, pada prinsipnya siasah berkaitan dengan mengatur dan mengurus manusia dalam hidup bermasyarakat dan bernegara dengan membimbing mereka pada kemaslahatan dan menjauhkan diri dari kemafsadatan.²⁰

Siyasah berarti pemerintahan dan politik, atau membuat kebijaksanaan. Abdul Wahab khalaf menyatakan bahwa kata siasah berarti mengatur, mengurus, memerintah, memimpin, membuat kebijaksanaan, pemerintahan dan politik. Arti umumnya adalah mengatur, mengurus dan membuat kebijaksanaan atas sesuatu yang bersifat politis untuk mencapai suatu rujukan adalah siyasah.²¹

Secara terminologis, dalam lisan Al Arab, siyasah diartikan mengatur atau memimpin sesuatu dengan cara membawa kemaslahatan

¹⁹ *Ibid.*,

²⁰ Abd Wahab al-Khalaf, *Al-Siyasah wa al-Syariah*, (Kairo: Dar Ansor, 1977), h. 15.

²¹ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 26



titik adapun di dalam Al munjid disebutkan, siasah adalah membangun kemaslahatan manusia dengan melindungi mereka ke jalan yang menyelamatkan titik adalah ilmu pemerintahan untuk mengendalikan tugas dalam negeri dan luar negeri yaitu politik dalam negeri dan politik luar negeri serta kemasyarakatan, yakni mengatur kehidupan umum atas dasar keadilan dan istiqomah. Abdul Wahab khalaf mendefinisikannya sebagai undang-undang yang diletakkan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan. definisi lain dalam kerangka fiqh sebagaimana dikemukakan oleh Ibnu qayyim yang dikutip dari Ibnu Aqil menyatakan siasah adalah suatu perbuatan yang membawa manusia dekat kepada kemaslahatan dan terhindar dari kerusakan walaupun rasul tidak menetapkannya dan Allah tidak mewahyukan nya.

Siyasah adalah pengurusan kepentingan kepentingan umat manusia sesuai dengan syara' demi terciptanya kemaslahatan. Kemaslahatan dalam istilah usul fiqh adalah al-maslahah yang sama dengan kata al-manfa'ah sebagai bentuk tunggal dari kata al-mashalih. Menurut Rahchmat syafe'i, semua yang mengandung manfaat dikategorikan sebagai kemaslahatan, baik manfaat menurut asalnya maupun melalui suatu proses, seperti menghasilkan kenikmatan, keuntungan dan faedah, atau mencegah segala bentuk kemudharatan.²²

²² Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 25

Ibnu qayyim, *ibnu Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa siasah mengandung beberapa pengertian, yaitu: pengaturan kehidupan bermasyarakat, pengendalian hidup bernegara, penciptaan kemaslahatan hidup manusia dalam kehidupan bernegara, perumusan perundang-undangan yang bertujuan untuk mengendalikan kehidupan warga negara,; pengaturan hubungan antar negara, dan strategi pencapaian kemaslahatan dalam bernegara.

b. Objek Kajian Fiqh Siyasah

Adapun objek kajian fiqh siyasah yang berlaku secara formal sebagai kajian ilmiah, adalah siasah di bidang ekonomi atau siyasah maliyah (politik ekonomi), di bidang pemerintahan disebut siyasah dusturiyah, di bidang kenegaraan disebut siyasah dauliyah, yang juga siyasah yang berhubungan secara langsung dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan hukum ketatanegaraan yang bersumber kepada Alquran dan as-sunnah dan ajaran-ajaran yang diambil dari perilaku politik dan pemerintahan di masa Rasulullah dan para sahabat, terutama khalifah yang empat.²³

Objek kajian pertama adalah siyasah dusturiyah, yang mempelajari hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyat di pihak lain, serta kelembagaan kelembagaan yang terdapat dalam masyarakat. Pembahasan utama dari *siyasah dusturiyah* meliputi hal-hal dibawah ini:

²³ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 26



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Kajian tentang konsep *imamah*, *khilafah*, *imarah*, *mamlakah*, berikut hak dan kewajibannya;
- 2) Kajian tentang rakyat, kedudukan, hak dan kewajibannya;
- 3) Kajian tentang *bai'ah* dari zaman ke zaman;
- 4) Kajian tentang *waliyul ahdi*;
- 5) Kajian tentang perwakilan atau *wakalah*;
- 6) Kajian tentang *ahl al-halli wa al-aqd*;
- 7) Kajian tentang *wuzarah*, sistem pemerintahan presidential dan parlementer; dan
- 8) Kajian tentang pemilihan umum.²⁴

Kajian-kajian *siyasah dusturiyah* di atas mengacu pada dalil *kully* yang terdapat dalam Al-Quran dan As-Sunnah serta *maqasid syariah* yang menjadi ide dasar pengetahuan tentang pengaturan kehidupan kemasyarakatan kaitanya dengan pemerintahan. Semangat ajaran islam yang tertuang dalam dalil *kully* dijadikan standar utama dan pijakan prinsip dalam pengaturan dan pengendalian hidup rakyat dalam hubungannya dengan pengadilan dan pemerintah, dengan tetap mengacu pada lima tujuan syari'at islam.²⁵

Untuk melengkapi tujuan fundamental, berkaitan dengan kajian *siyasah dusturiyah*, upaya kajian di lengkapi dengan mempertimbangkan berbagai teori pemerintahan dan kehidupan kenegaraan yang terus menerus berkembang sesuai dengan situasi dan

²⁴ *Ibid.*,

²⁵ *Ibid.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisi, di antaranya menjadikan fatwa ulama dan ijtihad-ijtihadnya sebagai bagian dari sumber rujukan.²⁶

Dalam *siyasah dusturiyah*, dikaji secara mendalam hal-hal yang berhubungan dengan perwakilan rakyat, hubungan orang muslim dengan nonmuslim dalam suatu pemerintahan dan negara, partai politik, pemilihan umum, dan system pemerintahan yang dianut suatu negara tertentu. Bidang yang berkaitan dengan hal ini disebut dengan *siyasah tasri'iyah*.²⁷

Persoalaan kepemimpinan dalam suatu negara berkaitan pula dengan adanya janji kepala negara dan pemerintah, dan janji-janji pemimpin pada umumnya yang diikratkan secara sakral, sebagaimana dikatakan sebagai bai'at. Adapun yang berkaitan dengan sistem pemerintahan dan kabinet serta *waliyul ahli* disebut sebagai *siyasah tawfidiyah*.

Sistem ketatanegaraan selalu berkaitan dengan berbagai perundangan atau tata negara yang tidak terlepas dari pradilan dan sistem yang dianutnya. Kaitan dengan hal itu *siyassah dusturiyah* dikenal dengan *siyasah qadha'iyah*. Adapun *siyasah idariyah* adalah kajian *siyasah dusturiyah* yang berhubungan sistem administrasi negara termasuk di dalamnya masalah kepegawaian.²⁸

Kajian siyasah yang kedua berkaitan dengan sumber rujukan yang di gunakan dalam berpolitik, yang dalam ajaran islam acuan

²⁶ *Ibid.*,

²⁷ *Ibid.*,

²⁸ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 1980), h. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umatnya Al-Quran dan As-Sunnah, di luar sumber tersebut termasuk sumber-sumber ijtihadiyah. Kajian yang dimaksud adalah *siyasah syar'iyah*.²⁹

Siyasah syar'iyah diartikan dengan ketentuan dan kebijaksanaan pengurusan masalah kenegaraan yang berdasarkan syariat.³⁰ *Siyasah syar'iyah* artinya politik yang berbasis pada ajaran-ajaran Allah dan ajaran Rasulullah dengan tujuan utama mencapai kemaslahatan. Dalam *siyasah syar'iyah*, ide dasar politik berpedoman pada prinsip-prinsip hukum islam. Sedangkan secara operasional dapat terus berkembang dan mengalami berbagai perubahan sepanjang tidak menyimpang dari prinsip-prinsip yang berlaku. Di samping itu, perwujudan kemaslahatan umum terletak pada pemegang kekuasaan (pemerintah, *ulil amri* atau *wulatul amrl*. Oleh karna itu, segala bentuk hukum, peraturan, dan kebijaksanaan siyasi yang dibuat oleh pemegang kekuasaan bersifat mengikat wajib di taati oleh masyarakat selama semua produk itu secara substansial tidak bertentangan dengan jiwa syariat. Hal ini karena *ulil amri* telah diberikan hak oleh Allah untuk dipatuhi, sekalipun semua produk itu bertentangan dengan pendapat para mujtahid. Hal tersebut karena pendapat mujtahid hanya wajib diamalkan oleh mujtahid itu sendiri, sedangkan masyarakat tidak wajib mengikutinya.³¹

²⁹ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 41

³⁰ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Pustaka Adamedia Group, 2014), h. 6

³¹ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 41



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siyasah syar'iyah ialah ilmu yang mempelajari hal-ihwal dan seluk-beluk pengetahuan urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, peraturan dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran dan roh syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.³²

Al-Mawardi mengatakan bahwa *siyasah syar'iyah* mempunyai posisi yang menentukan sebagai sumber legitimasi terhadap realitas kekuasaan. Dalam *siyasah syar'iyah* dipadukan antara realitas kekuasaan dan idealitas politik yang berlaku, sebagaimana dianjurkan oleh syariat islam agar prinsip-prinsip politi islami dijadikan ukuran justifikasi dan kepantasan atau kepatutan politis yang menyebabkan seseorang berhak memengang tampuk kekuasaan.³³

Siyasah syar'iyah adalah *fiqih siyasah* itu sendiri, secara umum mempelajari segala sebab musabab, segala masalah dan aspek yang berkaitan, antara lain dengan asal-usul negara dalam sejarah islam, sejarah perkembangannya, organisasi dan fungsi serta peranannya dalam kehidupan umat, dan segala bentuk hukum, peraturan, dan kebijaksanaan yang dibuat penguasa. *Fiqih siyasah* juga mempelajari segala konsep dan teori yang pro dan kontra mengenai politik, negara, dan pemerintahan menurut islam yang memerlukan pelacakan terhadap

³² Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 26

³³ Abu Ridha, *Karakteristik Politik Islam*, (Bandung: Syaamil Cipta Media, 2004), h. 32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

segala fakta, peristiwa dan fenomena-fenomena historis dari segala sudut dan segi, dan dasar-dasar analisis mendalam.³⁴

Siyasah syar'iyah adalah hukum-hukum islam yang digali dari sumber yang sama dan ditetapkan untuk mewujudkan kemaslahatan sebagai bagian dari fiqih atau dalam katagori fiqih yang ditetapkan oleh pemegang kekuasaan.³⁵

Siyasah syar'iyah atau dipopulerkan dengan istilah fiqih siyasah tidak begitu membedakan kajian yang berkaitan dengan pemerintahan dan negara. Akan tetapi, istilah yang kemudian digunakan sebagai bagian dari kajian fiqih siyasah mengenai kenegaraan dengan segala aspeknya adalah *siyasah dauliyah*. Dalam *siyasah dauliyah* kajian kenegaraan lebih luas, karena berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban negara atas kehidupan rakyatnya, hubungan diplomatic antarnegara, kerja sama regional dan internasional negara-negara di dunia, tentang peperangan, perdamaian, dan berbagai pranata sosial politik yang lebih luas.³⁶

Fokus kajian *siyasah dauliyah* lebih kepada hubungan pemimpin dengan rakyat di suatu negara dan pemerintahan tertentu, sedangkan dalam *siyasah dauliyah* cakupannya lebih luas, sebagaimana kajian yang berkaitan dengan perjanjian ekstradisi, misalnya Indonesia dengan Australia, pertikaian antara Indonesia dan Malaysia dalam kasus perbatasan laut antara dua negara tersebut,

³⁴ Beni Ahmad Saebandi, *Op. cit.*, h. 41

³⁵ *Ibid.*, h.

³⁶ *Ibid.*, h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kasus pulau-pulau kecil yang disabotasi, atau adanya pelanggaran udara yang dilakukan negara asing ke dalam wilayah air atau laut negara Indonesia. Semuanya dikaji dalam siyasah dauliyah. Bahkan, kasus pemukulan wasit karateka oleh oknum kepolisian Malaysia pun termasuk bagian dari siyasah dauliyah. Dengan demikian, *siyasah dauliyah* lebih luas cakupannya. Berbagai institusi politik regional maupun internasional, seperti ASEAN, Perserikataan Bangsa-Bangsa (PBB), Negara-negara Non Blok, APEC, dan sebagainya termasuk kajian *siyasah dauliyah*.³⁷

Kajian siyasah berikutnya adalah yang berkaitan dengan perekonomian negara dan berbagai kebijakan pemerintah, berhubungan dengan harta kekayaan, kepemilikan aset negara, pengelolaan perusahaan negara, dan seluruh hal yang menyangkut kebijakan ekonomi yang ditetapkan atas dasar *political will* pemimpin suatu masyarakat dan pemerintah. Objek kajian tersebut dibahas dalam *siyasah Maliyah*.³⁸

Siyasah Maliyah adalah siyasah yang mengatur tentang pemasukan, pengelolaan, dan pengeluaran uang milik negara. Menurut A. Djazuli, *siyasah Maliyah* membicarakan bagaimana cara-cara kebijakan yang di ambil dalam rangka pengaturan yang diorientasikan terhadap kemaslahatn rakyat. Hal ini karena dalam siyasah Maliyah,

³⁷ *Ibid.*, h.

³⁸ *Ibid.*, h. 43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ada hubungan antara tiga faktor, yaitu rakyat, harta, dan pemerintah atau kekuasaan.³⁹

Siyasah Maliyah juga mengatur hak-hak orang miskin, sumber-sumber mata air dan perekonomian, yaitu hukum dan peraturan yang mengatur hubungan diantara orang-orang kaya dan miskin, antara negara dan perseorangan, sumber-sumber keuangan negara dan sebagaimana yang berkaitan dengan harta dan kekayaan negara.⁴⁰

Di kalangan rakyat, ada dua kelompok besar dalam suatu negara yang harus bekerja sama dan harus saling membantu, yaitu antara orang-orang kaya dan orang-orang miskin. Dalam *siyasah Maliyah* dibicarakan cara-cara kebijakan yang harus diambil untuk mengharmoniskan dua kelompok ini agar kesenjangan antara orang kaya dan orang miskin tidak semakin hebat.

c. Pelayanan Publik Dalam Fiqih Siyasah

Pelayanan publik tidak terlepas dari sosok aparatur sipil negara sebagai pelaksanak pelayanan public di Indonesia. Kesuksesan sebagai pelaksana pelayanan public tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaan, sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan disebut *level of performance*. Biasanya orang yang *level of pervormance* tinggi di sebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang tidak mencapai

³⁹ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2003), h. 31

⁴⁰ Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Perada, 1995), h. 40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

level standar dikatakan sebagai tidak produktif atau performance rendah.⁴¹

Sebagaimana firman Allah QS. Al-Qof ayat 19

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya :

*Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan.*⁴²

Dari ayat tersebut bahwa Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja dengan baik, maka dia akan mendapat hasil yang baik pula atas pekerjaannya.

Puskesmas di sini sebagai pelaksana pelayanan public di Indonesia, didalam fiqh siyasah diistilahkan dengan tabi'in (pengikut). Diman tabi'in diwajibkan untuk patuh dan taat terhadap perintah dan aturan yang dibuat oleh ulil amri dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi tabi'in untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi tabi'in menaati atas aturan yang dapat membawa keburukan. Hal ini sesuai dengan hadist nabi yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

⁴¹ Moh As'ud, *Psikologi industri*, (Jakarta: PT. Rieka Cipta, 1991), h. 48

⁴² Kemenag RI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya :

Sungguh Allah Subhanahu wa Ta'ala telah mewajibkan kita umat Islam untuk berbuat baik dalam segala sesuatu. (HR. Muslim)

Pada dasarnya, hadist diatas berbicara tentang berperilaku ikhlas dalam segala hal. Artinya jika seseorang melakukan pekerjaannya secara ikhlas baik dan benar, dalam segi pekerjaan apapun maka akan menunjang keberhasilan.

D. Penelitian Terdahulu

Dalam suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya (penelitian terdahulu) untuk menjadi referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian Terdahulu ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki obyek kajian yang hampir sama yakni membahas tentang pelayanan publik.

Yang diantaranya sebagai berikut:

1. Karya yang membahas tentang pelayanan publik adalah jurnal karya Mordani Fauzi Ardi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan” dalam jurnal ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, dan hanya berfokus terhadap fasilitas⁴³

⁴³ Mordani Fauzi Ardi, “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”. Jurnal Ranah Research, (17 Mei 2019)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jurnal karya Yulia Neta yang berjudul “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung” dalam jurnal ini membahas tentang kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan sosial dari aparatur pemerintah Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat, dan fokus jurnal ini pada Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Penyelenggara Otonomi Daerah.⁴⁴
3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” karya Nur Nisya Safitri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Perbedaan dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta penjabaran umumnya mengenai kinerja pelayanan publik yang baik terhadap kepuasan masyarakat.⁴⁵

⁴⁴ yulia Neta, “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung”. Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 7 No. 1 (1 April 2013)

⁴⁵ Nur Nisya Safitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” (Skripsi Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Semarang 2014)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengkaji ketentuan, kebijakan dan program pemerintah yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.⁴⁶ Pada penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu cara analisis hasil penelitian yang 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.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data dari informan ataupun objek penelitian yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah kepala Puskesmas, Tenaga Administrasi, Pasien dan Tokoh masyarakat yang menggunakan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam.

⁴⁶ Susiadi, Metode Penelitian, (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), h. 18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Objek penelitian

Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

D. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴⁷ Populasi dapat juga diartikan keseluruhan dari subjek penelitian, dalam hal ini adalah Tenaga Administrasi, Pasien, Tenaga Kesehatan dan Tokoh masyarakat yang menggunakan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam berjumlah 19 orang.

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Dalam suatu penelitian, pada umumnya observasi dilakukan tidak terhadap populasi, akan tetapi dilaksanakan pada sampel.⁴⁸ Sedangkan untuk sampel peneliti mengambil sebanyak 14 orang. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah teknik Total Sampling. Total Sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 80.

⁴⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), h. 121.

Tabel 1.2
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Keterangan
1	Tenaga Adminstrasi Pukesmas Kubu Babussalam	6	2	Wawancara
2	Tenaga Kesehatan	3	2	Wawancara
3	Pasien	10	10	Wawancara

Sumber Data : Data Olahan 2022

E. Sumber Data

Berkaitan dengan permasalahan dan pendekatan masalah yang digunakan, maka pada prinsipnya penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu lapangan dan kepustakaan.⁴⁹ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara dengan tenaga Administrasi, Tenaga Kesehatan dan Pasien yang berada di puskesmas Kubu Babusalam. Yang mana data primer dalam penelitian ini penulis peroleh dari para pegawai yang bekerja di puskesmas Rantau Panjang Kiri Kubu Babussalam.

⁴⁹ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 156.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung, dan data tersebut diperoleh dari literatur-literatur dan dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, yaitu mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Hasil dari pengumpulan tersebut penelitian digunakan sebagai tambahan informasi dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan para pegawai di setiap bagian-bagian di Puskesmas Kubu Babussalam.
2. Wawancara, Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung pada sasaran yang diteliti dan melakukan pencatatan secara sistematis. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan pada tujuan penelitian. Pengambilan data di lapangan secara langsung kepada responden dalam hal ini para pegawai di Puskesmas Kubu Babussalam dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Studi kepustakaan, yaitu penulis mengambil data-data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.⁵⁰
4. Dokumentasi, yaitu mencari data atau informasi berupa benda- benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen peraturan peraturan, dan catatan harian lainnya. Dokumentasi yang digunakan peneliti terkait dengan pokok masalah yang peneliti ambil, dokumen berupa data-data, foto-foto yang peneliti ambil dari kepala puskesmas, kepala bagian tata usaha dan pegawai- pegawai lainnya dengan pokok masalah yang akan diteliti yang ada di Puskesmas Kubu Babussalam.

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah penulis menggunakan analisis data *deskriptif kualitatif*. Analisis yang penulis gunakan untuk memberikan deskripsi mengenai objek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari subjek yang diteliti.

H. Metode Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya data tersebut disusun dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Deduktif, yaitu menggambarkan dan menguraikan data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti secara umum dan kemudian dianalisa untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat khusus.

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* ,(Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 172.

2. Metode Induktif, yaitu menggambarkan data-data yang bersifat khusus yang berkaitan dengan masalah yang di teliti sehingga memperoleh kesimpulan secara umum.
3. Metode Deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat dan benar masalah yang di bahas sesuai dengan data yang diperoleh kemudian analisa sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. disimpulkan bahwa puskesmas sudah melakukan pelayanan dengan baik sesuai prosedur dan standar pelayanan yang ada namun masih banyak kekurangan seperti belum adanya pendaftaran online, terkesan lambat dalam melayani pasien, fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang, kesiediaan peralatan medis dan obat-obatan yang serba kekurangan dan harus membeli ke apotik luar dan terkadang obatnya tidak ada, kekurangan air bersih dan wc yang sangat kotor dan tenaga medis kurang tanggap dalam melayani pasien inilah menjadi hambatan dan kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien dan masyarakat pengguna jaminan sosial kesehatan.

Terkesan lambat dalam melayani pasien, penyebabnya faktor gaji sehingga kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, tidak adanya pos penjagaan dan security, lahan parkir yang belum teratur, belum adanya pendaftaran online, kurang disiplin dan ramah bagi karyawan dan kurang keamanan dan kenyamanan untuk pasien. inilah menjadi hambatan dan kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien dan masyarakat pengguna jaminan sosial kesehatan.



mengenai indikator Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran dengan sub indikator kepastian, akurasi, tidak deskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kejujuran, Kecermatan, Kedisiplinan, Keamanan dan kenyamanan. masih kita temui beberapa kekurangan seperti belum adanya pendaftaran online , perawat yang belum tanggap dan lambat, faktor gaji yang sedikit mengakibatkan kurangnya rasa tanggung jawab, tidak adanya pos penjagaan, lahan parkir yang belum teratur atau kurang.

2. Perspektif fiqh siyasah dalam mewujudkan pelayanan jaminan sosial Kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam belum berjalan dengan baik karena Dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan beberapa nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik yaitu keadilan, meninggalkan yang tidak bernilai, ukhuwah, dan amanah. Namun di Puskesmas Kubu Babusslam keempat aspek itu belum ditemukan.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang bersifat membangun dan konstruktif disampaikan kepada yang terkait sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Kepala Puskesmas kecamatan kubu babussalam, mengedepankan prioritas sasaran sebagaimana yang tercantum, dan melampirkan alasan layak dengan konkret dan nyata. Melaksanakan sosialisasi dan pemantauan atau monitoring dengan optimal sebagaimana pertanggung jawaban pemimpin Islam dalam langkah peningkatan pelaksanaan pelayanan di puskesmas ini.
2. Diharapkan kepada pegawai melaksanakan program yang ditetapkan pemerintah dengan baik, memanfaatkan dana sesuai dengan ketentuannya. Terus mempelajari ilmu agama sehingga berimplikasi pada tumbuhnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kejujuran dan tanggungjawab dalam kehidupan.
3. Penulis berharap kepada sarjana hukum di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau agar lebih meningkatkan keilmuan dan mengembangkan keterampilan dan menganalisis agar memberikan kontribusi terhadap perkembangan hukum Islam di tengah masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

BPJS Kesehatan, *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions)*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta

Conny R. Semiawan, 2004 *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Grasindo,

Fahmi Muhammad Ahmadi dan Jenal Aripin, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Ciputat: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Implikasi Berlakunya Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang BPJS Terhadap BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Penelitian <http://repository.unica.ac.id>

Mordani Fauzi Ardi, “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”. *Jurnal Ranah Research*, (17 Mei 2019)

Nur Nisya Safitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” (Skripsi Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Semarang 2014)

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011

Samsu, S.Ag., M.pd., Ph.D, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Method Serta Research Dan Development)*, Jambi : Pustaka Jambi, 2017

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* Jakarta : PT Alfabeta, 2009

Syahrum, Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Citapustaka Media, 2012

Yulia Neta, “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No. 1 (1 April 2013)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

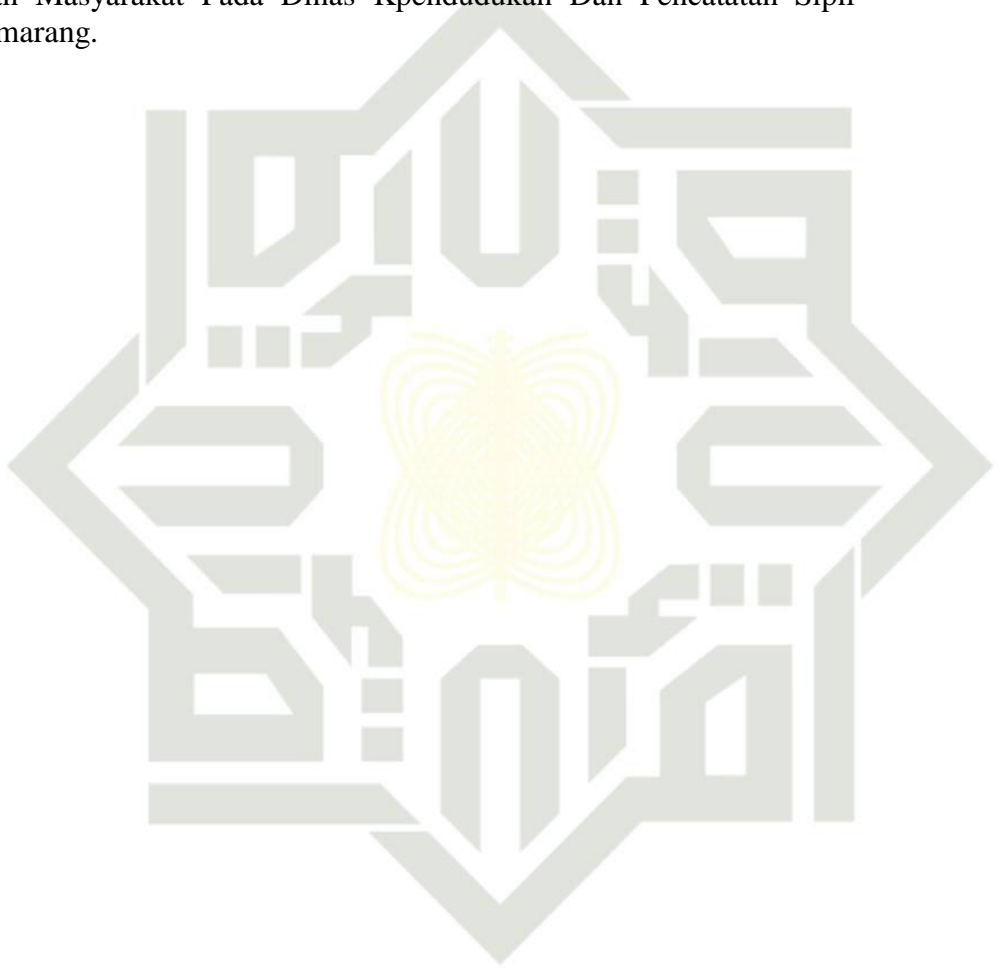
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal dan Skripsi

- “Skripsi” Mordani Fauzi Ardi. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
- “Skripsi” Yulia Neta. Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung.
- “Skripsi” Nur Nisya Safitri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menurut Prespektif Fiqh Siyasah**, yang ditulis oleh:

Nama : Afrizal
 NIM : 11820414658
 Program Studi : Hukum Tata Negara (siyasah)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Januari 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 H. Rahman Alwi, MA

Sekretaris
 Irfan Zulfikar, M.Ag

Penguji I
 Dr. Zainal Arifin, M.A

Penguji II
 Ahmad Adri Riva'i, M.Ag

Mengetahui

Kabag TU Fakultas Syariah dan Hukum

Azmiati, S.Ag., M.Si

NIP. 19721210 200003 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
 DINAS KESEHATAN
 UPT PUSKESMAS RANTAU PANJANG KIRI
 KECAMATAN KUBU BABUSSALAM



Jalan Poros Parit Haji Salim Rantau Panjang Kiri Hilir Kode Pos 28991
 Email : puskesmasrtpkiri@gmail.com

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN
 NO : 400 / KES-PK / 2022 / 416

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala UPT Puskesmas Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Babussalam dengan ini menerangkan bahwa:

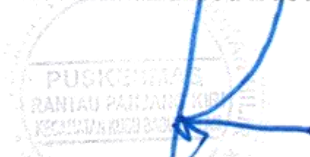
Nama : Afrizal
 Tempat/Tgl Lahir : Jojol, 18 Maret 1999
 NIM : 11820414658
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Asal Instansi : UIN Suska Riau
 Judul Penelitian : Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menurut Perspektif Fiqih Siyasah (Studi Kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir).

Ba... benar yang nama tersebut diatas telah Selesai melakukan penelitian pada tanggal 1 Mei sampai dengan 21 Mei 2022 di wilayah kerja UPT Puskesmas Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

UIN SUSKA RIAU

Rantau Panjang Kiri, 21 Mei 2022
 Kepala UPT Puskesmas Rantau Panjang Kiri
 Kecamatan Kubu Babussalam



dr. HENDRI SISWADI
 NIP.19800722 201412 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : **dpmpmsp@riau.go.id**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syaikh Hassanudin Riau

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/47344
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Nomor 14/PP.00/3097/2022 Tanggal 19 April 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


- 1. Nama : **AFRIZAL**
- 2. NIM / KTP : 11820414658
- 3. Program Studi : HUKUM TATA NEGARA
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **PELAYANAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK MENURUT PERSPEKTIF FIQH SIYASAH (STUDI KASUS DI PUSKESMAS KUBU BABUSSALAM KABUPATEN ROKAN HILIR)**
- 7. Lokasi Penelitian : PUSKESMAS KUBU BABUSSALAM KABUPATEN ROKAN HILIR

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 April 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Bupati Rokan Hilir
- 3. Kap. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Bagansiapiapi
- 4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 5. Yang Bersangkutan