

- 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.

**MODEL CO-PRODUCTION DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS
RUMAH SINGGAH PASIEN (RSP) DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
(BAZNAS) PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos) Pada Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

NADIA DEBY SUKANTI

NIM: 12070520766

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024

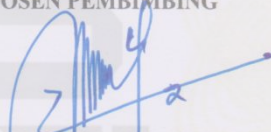
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nadia Deby Sukanti
Nim : 12070520766
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Model *Co-Production* Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Rumah Singgah Pasien (RSP) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau

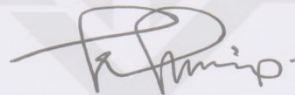
**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**



Dr. Jhon Afrizal, S. Hi, MA
NIP. 19790911 201101 1 003

Mengetahui

KETUA PRODI
Administrasi Negara



Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



DEKAN
PUSKANTERAN AGAMA
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
UIN SUSKA RIAU

Dr. H. Mulyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

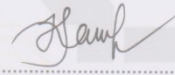
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

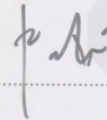
Nama : Nadia Deby Sukanti
Nim : 12070520766
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Model *Co-Production* Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Rumah Singgah Pasien (RSP) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau
Tanggal Ujian : Kamis, 20 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Henni Indriyani, MM
NIP. 19700802 199803 2 003



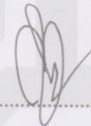
Penguji I
Ratna Dewi, S. Sos, M. Si
NIP.19811030 200710 2 004



Penguji II
Muammar Alkadafi, M. Si
NIP.19860604 202321 1 026



Sekretaris
Candra Jon Asmara, S. Sos, M. Si
NIP. 19760104 202321 1 001



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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadia Deby Sukanti

NIM : 12070520766

Tempat/Tgl. Lahir: : Ujung Tanjung, 31 Mei 2001

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Model Co-Production Dalam Pelayanan Publik:

Studi kasus Rumah Singgah Pasien (RSP) Di

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* 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 Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Jika bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



NADIA DEBY SUKANTI

NIM. 12070520766

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa izin atau 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.

ABSTRAK

MODEL *CO-PRODUCTION* DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS RUMAH SINGGAH PASIEN (RSP) DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU

Oleh:

NADIA DEBY SUKANTI

NIM. 12070520766

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Program Rumah Singgah Pasien (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau dengan menggunakan model *Co-production* dalam meningkatkan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini didasarkan pada penghargaan pendistribusian terbaik oleh BAZNAS Pusat pada Program Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau. Fokus masalahnya Bagaimana Pelaksanaan Rumah Singgah Pasien (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau dilihat dari perspektif *Co-production*?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder, kemudian dianalisis secara deskriptif. Lalu disimpulkan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pelaksanaan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) ini telah menerapkan konsep *Co-Production* secara baik dari indikator *co-commissioning*, *co-designing*, *co-delivering*, dan *co-assessment*.

Kata Kunci: BAZNAS, Rumah Singgah Pasien (RSP), *Co-production*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.

ABSTRACT

CO-PRODUCTION MODEL IN PUBLIC SERVICES: CASE STUDY OF PATIENT SHELTER HOME (RSP) IN THE NATIONAL ZAKAT AMIL AGENCY (BAZNAS) RIAU PROVINCE

By:

NADIA DEBY SUKANTI

NIM. 12070520766

This research aims to analyze the Patient Shelter Home Program (RSP) at the National Zakat Agency (BAZNAS) Riau Province using a Co-production model in improving the services needed by the community. This is based on the best distribution award by the Central BAZNAS at the BAZNAS Riau Province Patient Shelter Home Program (RSP). The focus of the problem is How is the Implementation of the Patient Shelter Home (RSP) at the Riau Province National Zakat Amil Agency (BAZNAS) seen from a Co-production perspective? This research uses a qualitative method by collecting primary and secondary data, then analyzing it descriptively. Then concluded. The results of this research state that the implementation of the Patient Shelter Home Program (RSP) has implemented the Co-Production concept well from the indicators of co-commissioning, co-designing, co-delivering and co-assessment.

Keywords: BAZNAS, Patient Halfway Home (RSP), Co-production

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Al-hamdulillahirobbil'alamin.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah dan karunia-Nya yang terus ada sampai hari ini, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : “MODEL *CO-PRODUCTION* DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS RUMAH SINGGAH PASIEN (RSP) DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU” sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial di Jurusan Strata I Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penyusunan. Namun banyak pihak yang senantiasa memotivasi, menasehati, membimbing dan mengarahkan hingga sampai saat ini.

Teristimewa kepada kedua orang-tua tercinta dan tersayang, yaitu Ayahanda Iskandar dan Ibunda Julianti yang telah memberikan semangat, serta selalu mendoakan Ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan ananda saat ini. Terima kasih saya ucapkan kepada Abang saya M.Jefrizal dan Yandri

Oscar dan Adik saya Novita Monika Saumil Rahmadani dan Andini Rasifa yang selalu menyayangi, mendukung dan mendoakan, yang selalu percaya memberikan kepercayaan pada kemampuan saya untuk mewujudkan mimpi-mimpi yang saya miliki termasuk penyelesaian perkuliahan dengan baik yang saya bisa. Untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk orang-tua dan saudara laki-laki serta saudara perempuan saya yang sangat saya sayangi dan saya syukuri kehadirannya.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yth:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S,Sos, M,Si selaku ketua jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI., MA selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan arahan yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S,Sos, M,Si selaku penasihat akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

6. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kepada Pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau yang telah membantu penulis dalam penelitian
8. Kepada Imbong, Kakak Nurmala beserta keluarga yang telah memberikan nasehat, dukungan serta doa kepada penulis sedari awal penulis masuk ke perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi.
9. Kepada keluarga besar serta sanak saudara yang selalu memberikan doa dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Pak Long yang selama masa perkuliahan senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi hingga penyusunan skripsi ini
11. Kepada Tim Hahahihi, sahabat-sahabat tercinta yang telah menemani penulis dalam masa perkuliahan dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada Keluarga Besar Administrasi Negara Lokal F Angkatan Tahun 2020 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini
13. Kepada Himpunan Mahasiswa Program studi Administrasi Negara, Komunitas FEIS *Debate Club*, Kakanda dan Yunda Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Fekonsos, Rumah Jurnal Uj-Institute, Berita SIBERONE yang menjadi wadah tempat saya belajar, mengabdikan dan mencari sebanyak-banyaknya
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.

pengalaman selama proses perkuliahan di luar kelas yang sangat saya syukuri
kehadirannya

Semoga segala bantuan, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada
penulis menjadi pahala yang terus mengalir dan diberikan balasan yang berlipat ganda
oleh ALLAH SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.
Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik maupun saran konstruktif akan
membantu menyempurnakan isi dari skripsi ini serta menjadi manfaat bagi semua pihak
yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk dapat mengamalkan ilmu
pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 20 Juni 2024

Penulis,

NADIA DEBY SUKANTI

NIM. 12070520766

UIN SUSKA 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pelayanan Publik	12
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	15
2.3 Model Pelayanan Publik	19
2.4 Co-Production	23
2.5 Pelayanan Publik Dalam Pandangan Islam	30
2.6 Penelitian Terdahulu	33
2.7 Definisi Konsep	36
2.8 Konsep Operasional	37
2.9 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	39
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.2.1 Jenis Penelitian	39
3.2.2 Sumber Data	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Interview (Wawancara)	41
3.3.2 Observasi	41
3.3.3 Dokumentasi	42
3.4 Informan Penelitian	42
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.5.1 Pengumpulan data	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip, menyalin, 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.

3.5.2	Reduksi Data	45
3.5.3	Penyajian Data	46
3.5.4	Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		47
4.1	Sejarah Badan Amil Zakar Nasional (BAZNAS)	47
4.2	Sejarah Berdirinya Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Riau.....	50
4.3	Visi Dan Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau	51
4.4	Moto dan Core Value Motto BAZNAS Provinsi Riau.....	53
4.5	Struktur BAZNAS Provinsi Riau 2023.....	53
4.6	Sejarah Singkat Rumah Singgah Pasien (Rsp) BAZNAS Provinsi Riau.....	55
4.6.1	Dasar Hukum	55
4.6.2	Visi Dan Misi Rumah Singgah Pasien (RSP) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.....	56
4.6.3	Struktur Rumah Singgah Pasien (RSP) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		58
5.1	PELAKSANAAN RUMAH SINGGAH PASIEN (RSP) DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU DARI PERSPEKTIF CO-PRODUCTION.....	58
5.1.1	Perancangan: Antara BAZNAS, Rumah Singgah Pasien (RSP) dan Masyarakat (<i>Co-commissioning</i>).....	59
5.1.2	Keikutsertaan: BAZNAS, Pemerintah dan Masyarakat (<i>Co-designing</i>).....	61
5.1.3	Penyediaan Layanan oleh Masyarakat untuk Program BAZNAS Provinsi Riau (<i>Co-deliverings</i>).	63
5.1.4	Evaluasi penyelenggaraan program Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau (<i>Co-assessment</i>).....	66
5.2	ANALISIS PELAYANAN RUMAH SINGGAH PASIEN (RSP) BAZNAS PROVINSI RIAU MENGGUNAKAN MODEL CO-PRODUCTION	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
6.1	Kesimpulan.....	73
6.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Penerima Manfaat Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau Tahun 2020-2023.....	15
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Miskin Provinsi Riau.....	17
Tabel 2.1 Model Pelayanan Publik	22
Tabel 2.2 Konsep Operasional	36
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Struktur Pimpinan BAZNAS Provinsi Riau.....	52
Tabel 4.2 Operasional BAZNAS Provinsi Riau.....	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya, atau membuat karya tulis atau 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 GAMBAR

<p>© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Gambar 1.1 Program BAZNAS Provinsi Riau..... 5</p> <p>Gambar 2.1 Model Pelayanan Publik..... 28</p> <p>Gambar 4.1 Struktur BAZNAS Provinsi Riau..... 52</p> <p>Gambar 5.1 Kotak Saran BAZNAS Provinsi Riau 67</p>
--	--



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Awalnya aktivitas zakat di Indonesia dilakukan dengan cara tradisional di lingkungan masyarakat muslim. Cara tradisional yang ada dinilai kurang berkontribusi dalam menyelesaikan masalah kemiskinan, dikarenakan penyaluran zakat secara tradisional hanya menimbulkan model penyaluran konsumtif (Muhajirin, M., 2021).

Model penyaluran konsumtif berfokus pada penerimaan konsumtif yang bersifat jangka pendek dan tidak menghasilkan kesinambungan ekonomi masyarakat (Mardikanto, T., 2017). Artinya, upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat fakir miskin/miskin tidak dapat teratasi. Maka dari itu pemerintah membentuk suatu lembaga, agar masalah kemiskinan dapat diatasi melalui pengelolaan zakat yang baik dengan prinsip keadilan dan kesamarataan.

Pengelolaan zakat pada negara muslim terus melakukan pembaruan dalam meningkatkan pengumpulan zakat (Hasbullah et al, 2022; Halim et al., 2022). Pembaruan yang dilakukan baik dari lembaga dan manajemen zakat seperti jenis harta yang dapat dizakati, antara lain zakat pendapatan, zakat tabungan, zakat bisnis dan investasi, zakat emas dan perak, serta zakat perkebunan. Keberagaman ini membuat lembaga zakat terus mengalami peningkatan pengumpulan setiap tahunnya (Paizin & Sarif, 2021; Mohamad et al., 2022).

Di Indonesia lembaga yang berkewajiban mengelola zakat ialah Badan Amil Zakat Nasional atau disingkat BAZNAS. Lembaga ini dikenal sebagai lembaga non-struktural yang berdiri sendiri yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri Agama. Awalnya, lembaga ini berdiri tunggal



yang didirikan oleh pemerintah melalui Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2002.

Lembaga tersebut memiliki tugas dan fungsi untuk mengumpulkan serta mendistribusikan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) secara nasional. Kemudian hadir Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 sebagai turunan dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Hal ini semakin menegaskan keberadaan BAZNAS di Tengah masyarakat sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengelola zakat secara nasional (BAZNAS.go.Id).

Pada prinsipnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat berserta turunannya berasaskan pada syariat islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas yang termuat pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Maka secara tidak langsung lembaga BAZNAS ini diatur oleh syariat islam yaitu Al-Quran, Al-Hadis dan ijtihad para ulama.

BAZNAS adalah sebuah entitas pemerintah yang berkewajiban mengumpul, mendistribusikan, dan memanfaatkan dana zakat untuk warga yang memenuhi syarat sebagai mustahik zakat (Wibison, 2015). Guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan zakat, Kementerian Agama membentuk BAZNAS, yang terdiri dari BAZNAS Pusat, BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota. Pembagian ini dilakukan untuk mempermudah pengumpulan dan penyaluran zakat, infaq, serta sedekah dari Muzakki kepada Mustahik yang membutuhkan melalui program pendistribusian dan pemanfaatan yang tepat target. Pendistribusian dan pemanfaatan dalam proses penyaluran dana zakat hadir melalui program yang dibutuhkan Mustahik (penerima zakat) (Hafidhuddin,

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.



2019).

Berkaitan dengan hal diatas BAZNAS Provinsi Riau terus melakukan reformasi dan pengembangan ke arah lebih baik. BAZNAS Provinsi Riau melakukan berbagai inovasi dan berkerja sama dengan berbagai mitra yang berkaitan dengan zakat. Selain itu ada juga program pendistribusian yang dilakukan dengan inovasi terbaik. Hal ini dibuktikan melalui penghargaan yang diterima BAZNAS Riau pada ajang BAZNAS Award 2022 dalam kategori pendistribusian Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) terbaik Nasional (BAZNAS.go.id). Pada pendistribusian dan pemberdayagunaan dana zakat, BAZNAS Provinsi Riau memiliki 5 (lima) Program Unggulan yaitu sebagai berikut (mediacenter.riau.go.id):

1. Program Riau Makmur

Program Riau Makmur dirancang dengan maksud untuk meningkatkan kemandirian mustahik guna merubah tingkat perekonomiannya melalui berbagai kegiatan, termasuk pelatihan kewirausahaan, penyediaan modal, dan kegiatan lainnya. Hingga saat ini, jumlah penerima manfaat mencapai 1578 individu yang berasal dari berbagai daerah di Provinsi Riau.

2. Program Riau Cerdas

Program Riau Cerdas memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia guna mencapai peningkatan kecerdasan masyarakat dan perbaikan kualitas pendidikan di Provinsi Riau. Ini termasuk bantuan pendidikan di tingkat SMA dan Perguruan tinggi. Hingga saat ini, Program Riau Cerdas telah memberikan manfaat kepada 3331 individu sebagai penerima manfaat.

3. Program Riau Sehat

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.

Program ini hadir untuk mendukung biaya pengobatan yang berada dalam kondisi fakir, miskin, dan dhuafa. Seperti melakukan kolaborasi rumah sakit yang memudahkan kelompok tersebut dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu, BAZNAS Provinsi Riau juga menyediakan bantuan sanitasi air bersih, menghadirkan Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau yang melakukan kolaborasi dengan RSUD Arifin Achmad. Penerima manfaat mencapai 1923 jiwa yang berasal dari daerah yang ada di Riau.

4. Program Riau Dakwah

Program ini diarahkan untuk memperkuat dan meningkatkan keimanan dan ketakwaan masyarakat terkhusus para muallaf, pengurusan da'i ke berbagai daerah suku pedalaman di Provinsi Riau, melakukan kerja sama dengan organisasi Islam, serta kaderisasi para ulama muda. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan masyarakat Riau akan ajaran Islam, penerima manfaat Riau dakwah ini mencapai 971 jiwa.

5. Program Riau Peduli atau Tanggap darurat Bencana

Program ini diarahkan pada penanggulangan berbagai musibah di setiap daerah yang ada di Provinsi Riau, Kabupaten/Kota, dan tempat lainnya. Program ini mulai dari Pembangunan Fisik dan non- fisik, sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. BAZNAS Provinsi Riau juga melakukan kegiatan rutin bulanan dalam menyantuni fakir. Program Riau peduli ini telah menyalurkan kepada 7251 jiwa sebagai penerima manfaat di Provinsi Riau.

Gambar 1.1 Program BAZNAS Provinsi Riau



Sumber: riau.BAZNAS.go.id

Pada program Riau Sehat terkhusus pada kehadiran Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) menjadi fokus penulisan penelitian ini. Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) hadir sebagai upaya meningkatkan kesehatan masyarakat di kalangan masyarakat miskin di Riau. Masyarakat miskin di Riau pada September 2022 mencapai 6,84%, pada Maret 2022 mengalami peningkatan 0,06% masyarakat miskin (riau.bps.go.id).

Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) membantu masyarakat miskin dalam menerima layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sebagai lembaga pemerintah, BAZNAS Provinsi Riau menghadirkan program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) peningkatan kesehatan masyarakat.

Kehadiran Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) faktor utamanya karena banyaknya keluarga pasien yang kurang mampu untuk membayar penginapan atau kos-kosan maka memilih beristirahat di selasar, atau teras-teras Rumah Sakit. Apabila ini kebiasaan ini dibiarkan akan menimbulkan masalah baru dalam dunia kesehatan. Maka, Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) menjadi solusi dan layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Saifuddin Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin 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.



husus bagi pasien dan keluarga yang berasal dari luar Kota Pekanbaru agar dapat tinggal dan menginap sementara selama menjalani pengobatan di Rumah Sakit yang menjadi rujukan. Sebaran penerima manfaat Rumah Singgah Pasien (RSP) di BAZNAS Provinsi Riau sebagai berikut:

Tabel 1.1 Sebaran Penerima Manfaat Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau Tahun 2020-2023

No	Kabupaten/Kota	Jumlah (Jiwa)			
		2020	2021	2022	2023
1	Rokan Hilir	18	101	116	282
2	Rokan Hulu	4	6	2	28
3	Dumai	42	31	18	150
4	Bengkalis	6	23	8	68
5	Kep. Meranti	21	30	40	20
6	Siak	22	31	22	111
7	Pekanbaru	0	0	0	0
8	Kampar	2	4	2	40
9	Pelalawan	42	32	46	36
10	Indragiri Hulu	8	20	28	227
11	Indragiri Hilir	19	0	32	135
12	Kuantan Singingi	4	0	0	28
	Jumlah	188	278	314	1125

Sumber data: Kantor BAZNAS Provinsi Riau Tahun 2024

Secara umum ada persyaratan administrasi yang harus dimiliki pasien Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau sebagai berikut:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Surat Keterangan Tidak Mampu
4. Surat Rekomendasi dari BAZNAS / Kontrol Saki

Kriteria khusus bagi penerima layanan Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) adalah fakir, miskin dan dhuafa yang tidak mampu untuk membiayai kebutuhan hidup. Selagi persyaratan administrasi terpenuhi, masyarakat yang tergolong dalam kriteria khusus dapat mengakses dan tinggal di Rumah Singgah Pasien (RSP) dengan cara datang secara langsung ke lembaga terkait atau menghubungi amil pelaksana untuk memastikan ketersediaan kamar di Rumah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Singgah Pasien (RSP) (RSP) tersebut.

Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) selain memberikan layanan tempat tinggal, juga memberikan layanan *ambulance* untuk mengantar pasien ke rumah sakit rujukan selama berada di Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP). Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) pada BAZNAS Provinsi Riau hadir sejak tanggal 1 April 2021. Lokasi Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) terdapat di Jl. Diponegoro Nomor 29 dalam kompleks kantor BAZNAS Provinsi Riau dan Jl. Hang Tuah Pekanbaru.

Terkait dengan jumlah penduduk miskin di Riau, sumber data Badan Pusat Statistik menyebutkan sebagaimana dimuat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Miskin Provinsi Riau

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota (Ribuan Jiwa)		
	2021	2022	2023
Kuantan Singingi	28,90	26,61	26,10
Indragiri Hulu	27,35	27,46	27,40
Indragiri Hilir	44,61	43,22	40,86
Pelalawan	49,30	47,84	45,30
Siak	25,77	25,71	26,99
Kampar	68,74	63,55	63,84
Rokan Hulu	74,73	73,81	74,38
Bengkalis	37,66	36,03	36,10
Rokan Hilir	51,97	49,59	53,04
Kepulauan Meranti	48,50	45,25	43,82
Pekanbaru	32,73	35,96	37,67
Dumai	10,57	10,00	10,15
RIAU	500,81	485,03	485,66

Sumber: riau.bps.go.id

Berdasarkan pengamatan sementara yang diperoleh dari informasi awal pelaksana Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) ditemukan beberapa fenomena permasalahan, antara lain penyediaan layanan Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) dikhususkan pada pasien rawat jalan. Sementara calon pasien dari daerah masih melakukan pendaftaran administrasi dan menunggu antri di Rumah Sakit yang pengurusannya membutuhkan waktu minimal satu hari. Disisi lain, Rumah

- 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Singgah Pasien (RSP) (RSP) hanya menerima pasien resmi dan statusnya hanya rawat jalan.

Kemudian pada layanan pengantaran, Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) hanya mengantar pasien ke Rumah Sakit rujukan tanpa ada layanan penjemputan untuk kembali ke Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP). Padahal idealnya jika ada layanan pengantaran pasti ada layanan penjemputan. Fenomena lain adalah pasien hanya dibolehkan didampingi oleh 1 (satu) orang pendamping selama berada di Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP). Sementara ada juga pasien yang membawa keluarganya lebih dari 2 (dua) orang. Lalu 2 (dua) orang tersebut harus ditempatkan dimana? Hal yang juga menjadi permasalahan, Rumah Singgah Pasien (RSP) juga memberikan layanan konsumsi, yaitu makan siang dan makan malam. Sementara sarapan pagi ditiadakan. Sedangkan posisi Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) jauh dari tempat perbelanjaan. Selain itu, dalam hal memperoleh informasi tentang Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) BAZNAS Provinsi Riau dirasakan cukup terbatas, sebab informasi diperoleh dari mulut ke mulut atau hanya melalui nomor *Whatsapp* pengelola. Sementara zaman ini adalah zaman digitalisasi yang seharusnya Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) BAZNAS Provinsi Riau memiliki media sosial atau *website* yang bisa diakses secara luas oleh masyarakat.

Beberapa fenomena permasalahan di atas menarik bagi penulis untuk menelitinya secara serius. Sebab, fenomena ini menjadi penting (*urgent*) untuk dipertimbangkan bagi masyarakat, khususnya BAZNAS Provinsi Riau agar Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) dan pengelolaannya menjadi lebih baik dibandingkan pengelolaan saat ini. Walaupun diketahui bersama, bahwa Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) hari ini menjadi salah satu program BAZNAS

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.



unggulan, dan sebagaimana dijelaskan sebelumnya, program ini mendapatkan penghargaan nasional.

Atas dasar keseriusan diatas, pengelolaan Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) bisa diakses secara publik maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis perspektif model pelayanan publik *Co-Production*. Disatu sisi model *Co-Production* ini melibatkan 3 (tiga) pilar dalam pelaksanaannya yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Hal ini sejalan juga dengan semangat pelaksanaan Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) yang melibatkan 3 (tiga) pilar yaitu Amil, Muzaki dan Mustahik. Untuk penjelasan lebih dalam akan dijelaskan pada pembahasan berikutnya.

Model *Co-Production* adalah suatu konsep dalam administrasi publik yang menjadi paradigma baru yang melibatkan aktor penyedia layanan publik bukan hanya berasal dari sektor pemerintah dan swasta, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat (Pambudi dkk, 2019). *Co-production* menjadikan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, memiliki kualitas yang lebih baik apabila masyarakat secara langsung terlibat atau berpartisipasi baik dalam pengorganisasian dan proses penyediaan pelayanan (Putra, 2012).

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian: “Model *Co-Production* Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Rumah Singgah Pasien (RSP) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan adanya uraian pada latar belakang sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut, yaitu

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.



Bagaimana Pelaksanaan Rumah Singgah Pasien (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau dilihat dari perspektif *Co-production*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program Rumah Singgah Pasien (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau dari perspektif *Co-production*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini akan berkontribusi pada pengetahuan penulis dengan mengeksplorasi penggunaan model *Co-production* pada Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau.

2. Bagi lembaga

Temuan penulis ini akan menjadi masukan bagi lembaga dalam pengembangan tata kelola lembaga dan untuk mengevaluasi sejauh mana model *Co-Production* digunakan di Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang mengkaji lebih dalam tentang masalah serupa atau terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari 6 (enam) bab, di mana setiap bab memiliki keterkaitan satu sama lain, pembahasan masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan,

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 mengumumkannya 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, penulis membahas teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian, penelitian terdahulu selaras, konsep operasional yang menjadi parameter penelitian, dan kerangka berpikir yang menggambarkan arah penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan desain penelitian yang terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini, penulis memberikan gambaran singkat tempat penelitian, profil lembaga, visi misi lembaga/organisasi, bagian-bagian lembaga/organisasi, dan struktur lembaga/organisasi

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, akan dijabarkan secara keseluruhan mengenai hasil penelitian dan pembahasan, serta mencakup analisis hasil penelitian berdasarkan fakta dan data dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan rangkuman kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran atau rekomendasi dari peneliti mengenai perbaikan yang perlu dilakukan di masa mendatang terkait dengan masalah penelitian.

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

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) di Indonesia sering kali diartikan sebagai pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik merujuk pada kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat ada tiga unsur dalam pelayanan publik pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada :
 - a. Sistem informasi
 - b. *Standard operational procedure* (SOP)
 - c. Uraian tugas yang jelas
 - d. Kode etik aparatur
 - e. Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
 - f. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - g. Respons Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik



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.

- h. Keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - i. Kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik
 - j. Keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat
 - k. Sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik (seperti kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan), tersedianya sarana pengaduan masyarakat (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangde dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Rahmawanty, 2010).
2. Penerimaan layanan atau disebut juga pelanggan, merujuk pada individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan yang sangat beragam bila dilihat dari berbagai aspek seperti latar belakang pendidikan, status, dan perilaku (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ratmito dan Winarsih, 2005).
3. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Azis, 2000)



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.

Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap jenis layanan umum yang diberikan oleh Instansi Pemerintahan baik pusat maupun daerah, serta di lingkungan BUMN/BUMD. Pelayanan tersebut dapat berupa penyediaan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Departemen Dalam Negara (2004), pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan metode tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan in terpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan. Setiap bentuk pelayanan menghasilkan produk, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait dengan barang, jasa dan pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya yang disengaja dari penyelenggara negara untuk menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pelayanan publik dianggap sebagai hak setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang dan pihak yang memberikan pelayanan publik memiliki kewajiban melaksanakannya



2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu negara tidak dapat diabaikan, karena melibatkan hubungan yang kuat antara penduduk dan pemerintah sebagai pelaksana layanan publik. Kualitas produk layanan dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi bahan observasi, pengalaman serta penilaian langsung oleh masyarakat. Dikarenakan pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik, maka tingkat pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolok ukur kualitas pemerintahan.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan publik, terdapat beberapa faktor yang digunakan sebagai standar untuk menilai kualitas layanan publik. Menurut Lenvine (1990:188), dalam negara demokrasi, pelayanan publik harus memenuhi tiga indikator berikut: yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

1. *Responsiveness* atau *responsivitas* adalah adanya daya tangkap dari unsur penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun kebutuhan serta tuntutan pengguna layanan
2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah ukuran untuk melihat seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah ukuran menunjukkan dan seberapa besar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan

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.

kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pendapat lainnya yang membahas indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik telah dinyatakan Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26), telah menggunakan beberapa indikator sebagai ukuran dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, indikator tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yakni;

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Hardiyansyah (2015;5) menyatakan bahwa kualitas layanan bergantung pada faktor-faktor komunikasi dalam layanan publik seperti petugas komunikasi, kejelasan pesan, sarana komunikasi, proses komunikasi, dan dampaknya. Elemen komunikasi memegang peran yang



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.

sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perhatian yang serius perlu diberikan pada faktor komunikasi oleh para pemberi layanan publik. Ketika komunikasi dalam pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat menyebabkan gangguan dalam penyebaran informasi pelayanan publik serta memengaruhi kualitas pelayanan publik. Akibatnya, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik bisa menurun.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, kualitas pelayanan publik dan kinerja dari organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dinilai dari beberapa indikator, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan umum harus disusun sedemikian rupa agar menjadi sederhana dan mudah dilakukan, tanpa hambatan atau kebingungan. Hal ini bertujuan untuk memastikan pelayanan umum bisa dilakukan dengan mudah, lancar, dan cepat, serta bisa dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Keterangannya dan ketetapan prosedur, transparansi biaya pelayanan beserta metode pembayarannya, jadwal dan durasi penyelesaian pelayanan serta unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan layanan publik. Keamanan merupakan upaya untuk menjamin keselamatan dan kebebasan masyarakat dari potensi ancaman,



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.

kerentanan, dan ketidakpastian. Pelayanan umum yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan rasa aman dan nyaman, serta memberikan kepastian dalam hal hukum.

Selanjutnya, transparansi memastikan bahwa semua informasi yang dibutuhkan oleh publik dapat diakses dengan mudah dan jelas, termasuk tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan informasi lainnya. Setelah itu, Efektivitas, yang berarti bahwa layanan umum hanya harus berfokus pada hal-hal yang terhubung secara langsung dengan mencapai tujuan layanan, sambil tetap memperhatikan kesesuaian antara persyaratan dan produk layanan publik. Biaya pelayanan yang diterapkan secara ekonomis adalah mengenakan biaya yang adil, dengan mempertimbangkan nilai dari barang/jasa tersebut serta kemampuan finansial dari pelanggan untuk membayarnya. Keadilan yang merata bertujuan untuk menyediakan akses yang luas dan distribusi yang adil dari pelayanan umum. Ini berarti usaha dilakukan untuk memberikan layanan kepada semua orang tanpa kecuali dan memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil. Keakuratan waktu sangat penting agar pelayanan umum dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Mengenai komunikasi pelayanan publik, komunikasi/masyarakat dalam layanan publik sederajat sama dengan komunikator atau aparatur yang memberikan layanan. Pasal 18 Undang-Undang No. 25/2009 menyatakan bahwa masyarakat memiliki hak untuk:



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. Memahami keaslian isi standar pelayanan;
2. Memantau implementasi sesuai standar pelayanan;
3. Memperoleh respons terhadap hal-hal yang diadukan/ajukan;
4. Menerima pembelaan, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
5. Jika layanan yang diberikan tidak memenuhi standar layanan, beri tahu manajemen penyelenggara untuk meningkatkan layanan;
6. Mengabarkan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar;
7. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyelewengan standar layanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
8. Mendapat pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Undang-Undang No. 25/2009)

Dalam mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal (satu), akan tetapi menggunakan Multi-indikator atau indikator ganda.

2.3 Model Pelayanan Publik

Seperti yang telah dijelaskan, untuk memenuhi diverse kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan. Dari perspektif teoritis, terdapat perubahan paradigma dalam pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (old public administration) ke model manajemen publik

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.

baru (new public management), seperti yang dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2000) bahwa ada pergeseran paradigma dalam pelayanan publik dari model administrasi tradisional (old public administration) ke model manajemen publik baru (new public management), yang pada akhirnya akan mengarah pada pelayanan publik yang baru.

Dalam evolusi konsep pelayanan publik, terjadi perubahan dalam pandangan teoritis terhadap cara penyelenggaraan pelayanan publik. Dari model manajemen publik tradisional (old public administration) beralih menjadi model manajemen publik baru (new public management), yang pada akhirnya akan mengarah kepada bentuk pelayanan publik yang baru, dengan konsep pelayanan yang berbeda dari sebelumnya. Perubahan cara penyelenggaraan layanan publik dari konvensional menjadi model layanan publik yang baru, bisa dicermati dalam Tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i> Teori Politik	<i>New Public Administration</i> Teori Ekonomi	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik didefenisikan secara politis dan terancum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog dari berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik bertanggung jawab?	Klien (<i>Clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rouing</i>)	Mengarahkan (<i>steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi kepentingan warga
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek : Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga.

Sumber: Denhart dan Denhart 2000

Dalam konsep pelayanan publik baru, pelayanan kepada masyarakat didasarkan pada prinsip demokrasi yang mengutamakan kesetaraan dan hak-hak warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam



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.

kerangka ini, kepentingan umum didefinisikan sebagai hasil dari perbincangan antara beragam nilai-nilai dalam masyarakat. Beragam kepentingan masyarakat tidak hanya diformulasikan oleh kelompok elit politik seperti yang disebutkan dalam berbagai peraturan. Dalam kerangka ini, birokrasi yang menyediakan layanan publik kepada masyarakat harus mempertanggungjawabkan diri kepada masyarakat.

Beberapa ahli berpendapat bahwa tidak selalu pemerintah harus menjadi penyedia langsung.

Hal ini berarti bahwa pemerintah tidak perlu secara langsung menyalurkan barang atau layanan tersebut. Sejak tahun 1980-an, di negara-negara maju dengan konsep Manajemen Publik Baru, telah ada dorongan dan usaha untuk mengurangi keterlibatan pemerintah secara langsung dalam penyediaan pelayanan, dengan lebih menyerahkan peran tersebut kepada sektor swasta atau masyarakat. Pemerintah memiliki peran yang lebih dominan dalam mengatur atau mengelola penyediaan barang atau layanan tersebut.

Caiden, seorang pakar administrasi, telah menemukan berbagai metode penyediaan layanan publik yang bisa digunakan oleh pemerintah sejak tahun 1984, seperti yang diungkapkan dalam bukunya *Public Administration*. Jenis-jenisnya mencakup pola voluntarisme, sistem pasar, penyedia eksternal, kerjasama antar entitas pemerintah, badan usaha milik negara, kontraktor swasta, atau lembaga non-profit. Menurut dia, pemerintah dapat memilih berbagai model sistem penyediaan layanan



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.

publik untuk memenuhi permintaan yang semakin besar dari masyarakat akan layanan publik.

Savas (2000) juga berusaha untuk merumuskan model-model pelayanan publik dengan memperhatikan keterlibatan para pelaku yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Menurut pandangannya, ada tiga pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik, yaitu pelanggan, pembuat produk, dan pengatur atau pengelola. Konsumen merujuk kepada individu atau kelompok yang menggunakan atau menikmati produk atau jasa. Saat ini, pembuat merupakan entitas yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik, mereka dapat berupa instansi pemerintah, organisasi sukarelawan, perusahaan swasta, maupun lembaga nirlaba. Aktor ketiga dalam hal ini adalah pengatur, yang juga dikenal sebagai pemberi layanan, yaitu orang atau pihak yang merancang atau memilih produsen untuk memberikan jenis layanan tertentu. Savas menggambarannya sebagai service provider. Umumnya, pengatur tersebut merupakan lembaga pemerintah, namun juga dapat berupa organisasi atau pengguna layanan tersebut. Savas mengungkapkan bahwa dalam situasi barang atau layanan umum, pengatur ini dapat dianggap sebagai kelompok pengambil keputusan yang menyuarakan kebutuhan akan barang atau layanan umum.

Menurut Savas (2000), perbedaan antara produsen dan pengatur akan mempengaruhi bagaimana pemerintah berperan dalam menyediakan layanan publik, khususnya untuk barang atau layanan yang termasuk



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.

dalam kategori *collective goods* atau barang publik. Pemerintah dapat bertindak sebagai pembuat atau penyelenggara dalam kegiatan tersebut. Sebagai pengatur, pemerintah berperan sebagai alat yang mewakili kepentingan rakyat dalam menetapkan kebijakan kolektif, sasaran pelayanan, tingkat ketersediaan, dan metode pembayaran. Apakah pemerintah perlu melaksanakan kedua peran tersebut, baik sebagai produsen maupun penyelenggara. Savas berpendapat bahwa apabila pemerintah menjalankan kedua peran tersebut, yakni sebagai penyedia dan pengatur.

Pelayanan kepada masyarakat akan meningkatkan pengeluaran birokrasi. Ini meliputi pengeluaran untuk menjaga dan menjalankan sistem administrasi. Sebaliknya, jika pemerintah hanya berperan sebagai pengatur dan pihak lain seperti perusahaan swasta yang bertindak sebagai produsen, ini akan menyebabkan adanya biaya transaksi. Biaya transaksi melibatkan biaya yang dikeluarkan untuk mempekerjakan pembuat yang bekerja secara independen..

2.4 Co-Production

Konsep Co-production mengacu pada keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 1980-an, konsep ini pertama kali muncul dan dikembangkan oleh para ahli administrasi publik dan politik perkotaan. Mereka menyusun teori yang menjelaskan aktivitas kolektif serta peran penting keterlibatan warga dalam penyediaan barang dan jasa. Co-production theory in delivering quality services involves the



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.

arrangement and process in which the government and the community share responsibility in providing public services. Itulah sebabnya, tidak ada lagi pemisahan antara masyarakat yang menjadi pelanggan tradisional dan pemerintah yang menyediakan layanan. Kedua pihak dapat memainkan peran sebagai penyedia layanan..

Salah satu aspek dari konsep *co-production* adalah program peningkatan pelayanan publik yang melibatkan partisipasi masyarakat. *Co-production* menekankan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam pelayanan publik. Elke Loeffler menjelaskan konsep ini sebagai berikut: "*Co-production of public services means professionals and citizens making better use better outcomes and improved efficiency (it takes two professionals and communities)*" (Elke Loeffler, *Governance International*).

Needham (2007) berpendapat bahwa konsep *co-production* atau *co-creation*, memiliki daya tarik yang besar sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Inggris. Ada beberapa manfaat yang bisa didapatkan melalui penggunaan *co-production* dalam pelayanan publik (Needham, 2007). Salah satunya adalah bahwa dalam model *co-production*, staf yang bekerja langsung dalam pelayanan publik dapat berkontribusi dengan lebih baik karena mereka memahami secara mendalam kebutuhan konsumen, dikarenakan mereka berinteraksi langsung dengan konsumen. Adapun, kolaborasi produksi dapat mengubah pandangan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan



mendorong partisipasi pengguna yang lebih aktif dan tanggung jawab. Co-production dapat meningkatkan efisiensi penggunaan dana dengan lebih menitikberatkan pada kontribusi yang diberikan oleh konsumen, sehingga membuat penyedia layanan, khususnya karyawan di bidang pelayanan dan manajemen, lebih sensitif terhadap kebutuhan konsumen.

Menurut Cooper, seperti yang dikutip oleh McLaverty (2002: 15), mengungkapkan bahwa keterlibatan masyarakat memungkinkan warga untuk memenuhi hak-hak pokok mereka sebagai anggota negara. Pada akhirnya, tujuan keterlibatan masyarakat adalah untuk memberikan pengetahuan dan memberikan kekuatan kepada penduduk. Marschall (2004: 231) menjelaskan bahwa partisipasi publik memiliki tujuan pokok untuk berinteraksi dan memiliki dampak pada proses pengambilan keputusan, serta turut serta dalam pelaksanaan pelayanan.

Menurut Governance International (2010, dalam Saftri, 2015:18), co-production dalam pelayanan publik diartikan sebagai upaya kolaborasi dan kemitraan antara tenaga profesional dan masyarakat. Kerjasama ini terjadi dalam beragam situasi, termasuk properti, sumber daya, dan kontribusi, dengan tujuan mencapai hasil yang lebih baik dari segi efektifitas dan efisiensi pelayanan. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya dalam pelayanan kesehatan dasar, memiliki sejumlah manfaat yang didasarkan pada pengalaman di India. Manfaat-manfaat tersebut melibatkan tercapainya kesamaan sosial dalam pelayanan, pendekatan pelayanan yang berakar pada nilai-nilai

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.

budaya lokal, pembangunan nilai-nilai partisipasi dan kepercayaan, serta peningkatan jangkauan pelayanan (Singh, 2021). Keterlibatan aktif masyarakat dapat berperan penting dalam menentukan keberhasilan dan efisiensi penyelenggaraan layanan kesehatan dasar bagi penduduk.

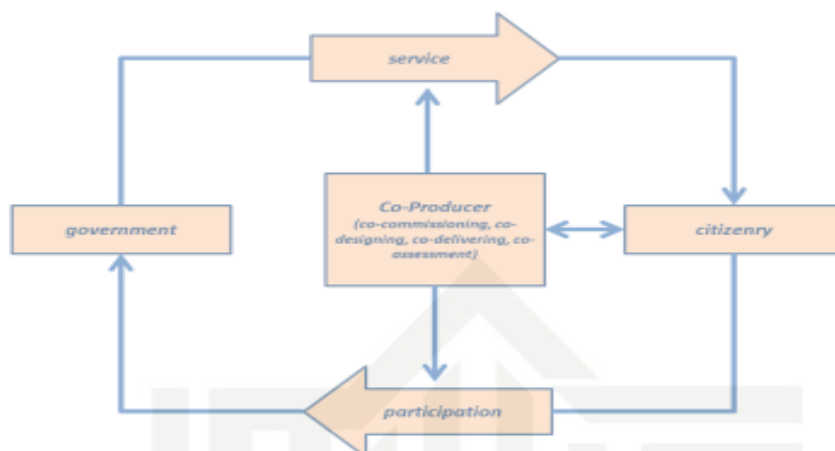
Penerapan kolaborasi dalam pembuatan secara bersama-sama diharapkan dapat menyelesaikan beberapa masalah strategis dan permasalahan yang timbul dalam layanan kesehatan yang fokus pada memberdayakan masyarakat. Berdasarkan pengalaman di negara-negara Kawasan Afrika, pelayanan kesehatan dasar yang berfokus pada masyarakat menghadapi beberapa hambatan, terutama berkaitan dengan kekurangan sumber daya, seperti kurangnya insentif bagi relawan, kekurangan pelatihan, dan minimnya dukungan sarana dan prasarana (Ndu dkk, 2022).

Co-Production adalah konsep yang dapat diterapkan melalui berbagai tanda yang mencakup peningkatan kapasitas masyarakat, interaksi timbal balik dan seimbang antara pihak yang terlibat, pembentukan jaringan, peran pemerintah sebagai penggerak dan penggiat, serta mengakui masyarakat sebagai sumber daya (Pambudi dkk, 2019). Model *co-production* dapat di lihat pada gambar 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.

Gambar 2.1 Model Pelayanan Publik



Sumber: Nurmandi Tahun 2018

Terjadinya *co-production* dapat dilihat dari 4 (empat) fase sebagai berikut:

- a. *Co-commissioning* adalah fase masyarakat dilibatkan oleh pemerintah dalam penyelesaian sebuah perencanaan. Hal ini dikarenakan tugas utama pemerintah adalah melayani sehingga pemerintah harus tahu apa saja kebutuhan masyarakatnya.
- b. *Co-designing* merupakan fase keterlibatan masyarakat bukan hanya berhenti pada perencanaan, tapi masyarakat terlibat pada fase bagaimana desain pelayanan yang diinginkan oleh mereka.
- c. *Co-delivering* merupakan fase dimana pemerintah diberikan kewenangan kepada masyarakat untuk turut dalam menyediakan pelayanan publik.
- d. *Co-assessing* merupakan bagian akhir dari siklus pelayanan



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.

publik bahwa evaluasi oleh penyelenggara layanan untuk mendapatkn *feedback* dari masyarakat pengguna layanan publik. Pelaksanaan *Co-assesing* tidak hanya dilakukan oleh pemerintah sendiri, tapi harus melibatkan masyarakat selaku pengguna yang telah merasakan kuitas layanan.

2.4.1 Kelebihan dan Kelemahan Model *Co-Production*

Dalam merancang model pelayanan *Co-Production*, penting untuk memahami kelebihan dan kelemahan yang terkait dengan model tersebut. Pengetahuan ini memiliki nilai penting karena dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan atau untuk mengantisipasi permasalahan yang mungkin muncul di masa mendatang akibat penerapan model pelayanan *Co-Production* ini. Beberapa kelebihan dari model pelayanan ini meliputi:

2.4.1.1 Kelebihan Model *Co-Production*

- e. Lebih efisien: efisiensi dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui kolaborasi dan keterlibatan berbagai aktor, yang dapat mengurangi penggunaan waktu, tenaga dan biaya.
- f. Lebih inovatif dan kreatif dalam penyelenggaraan pelayanan: dengan melibatkan semua pihak, akan tercipta banyak ide, terutama dalam upaya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
- g. Layanan sesuai dengan harapan masyarakat: sesuai dengan



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.

penjelasan sebelumnya, keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik setidaknya dapat memastikan bahwa layanan yang diselenggarakan sesuai dengan harapan mereka.

2.4.1.2 Kekurangan Model *Co-Production*

- a. Memerlukan kontrol yang lebih ketat: semakin banyak individu yang terlibat dan berinteraksi dalam pelayanan publik, potensi untuk munculnya masalah seperti konflik kepentingan, kompromi untuk memanfaatkan peran untuk tindakan yang tidak seharusnya dilakukan, dan sebagainya semakin meningkat. Oleh karena itu, perlunya penerapan kontrol yang ketat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan menggunakan model *Co- Production* ini.
- b. Standarisasi layanan yang dimungkinkan akan berbeda-beda. Variasi keinginan atau harapan masyarakat terhadap bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pasti beragam. Diversitas ini akan memengaruhi standarisasi layanan, karena, sebagaimana dijelaskan sebelumnya, dalam model *Co- Production*, standarisasi layanan disesuaikan dengan harapan-harapan masyarakat.
- c. Tidak semua pelayanan publik dapat menggunakan model *Co- Production*: Dijelaskan sebelumnya bahwa akses mendalam terhadap beberapa layanan tidak selalu dapat diberikan kepada

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.

masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kepekaan layanan tersebut, yang bertujuan untuk melindungi data dan keamanan pihak-pihak tertentu, atau untuk menghindari pengaruh dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Sebagai contoh, layanan di kantor Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) hanya dapat diakses oleh pegawai internalnya saja.

2.5 Pelayanan Publik Dalam Pandangan Islam



 إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Dalam Surat An-nisa ayat 58 yang artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pelajaran yang sebaik- baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat*”.

Dari ayat di atas dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sama pentingnya dengan menyampaikan amanat dengan jelas dan tepat. Diharapkan bahwa pemerintah dan penyedia layanan lainnya memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku kepada masyarakat. Pemerintah diharapkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat tanpa memihak dan dengan sikap yang adil.

Hal di atas dikuatkan juga oleh hadist Nabi Muhammad SAW



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.

yang diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: *Apabila amanat disia–siakan, maka tunggulah kehancurannya. Berkata seorang; Bagaimana cara menyia– nyiakan amanat ya Rasulullah ? Berkata nabi: Apabila diserahkan suatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.*

Pesan dari Hadist Nabi tersebut juga menegaskan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam pelayanan kepada masyarakat, para pegawai harus benar-benar mengikuti standar pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki.

Sesungguhnya ALLAH senantiasa mencintai orang yang memiliki rasa tolong menolong selama hidupnya, yang berarti adanya hubungan timbal balik dua manusia yang disebut partisipasi antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya. seperti yang dijelaskan dalam potongan surah dalam Al-Quran yang menjelaskan perintah untuk saling berpartisipasi yang berbunyi:

رَبِّي خَيْرٌ فَا . عِينِي . بَلُوؤ . اَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا

Artinya: *“Apa yang telah diturunkan (diberikan) Tuhan kepadaku lebih baik (dari pada imbalan), maka bantulah aku dengan kekuatan, agar aku dapat membuatkan dinding pembatas antara kamu dan mereka”*(Q.S Al-Kahfi:95)

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa partisipasi melibatkan perilaku membantu antar individu, individu dengan kelompok, dan

kelompok dengan kelompok. Jika diterapkan dalam administrasi negara, hal itu bisa diibaratkan sebagai kolaborasi atau keterlibatan dalam program yang diselenggarakan oleh pemerintah. Masyarakat dapat berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan dan mengekspresikan aspirasinya ketika kebijakan yang diterapkan tidak cocok dengan kebutuhan mereka.



© 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.





2.6 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yudiantarti Safitri dan Rosita Novi Andari	Pengembangan Co-Production: Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Best Practice Pada Pelayanan Publik Di Kota Bandung): 2015	Hasil penelitian menguraikan kota Bandung yang mengimplementasikan beragam program. Dalam pelaksanaan program-program tersebut, pemerintah kota Bandung berusaha untuk melibatkan masyarakat agar turut berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan publik. Pada akhirnya, diharapkan seluruh pemerintah kota di Indonesia menerapkan konsep <i>co-production</i> dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dalam konteks ini, diperlukan kesungguhan dari seluruh pemerintah kota, terutama Walikota atau Bupati, untuk mengimplementasikan konsep <i>co-production</i> dalam program-program di kota masing- masing

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.

<p>2</p> <p>Ⓢ Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Rully Andianto Harsono dan Sulung Satriyo Irkham Pambudi</p>	<p>Co-Production : Pendayagunaan Posyandu Dalam Program Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer Di Tingkat Desa: 2023</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Integritas Kesehatan Primer di tingkat desa, dengan memanfaatkan Posyandu, seharusnya telah menerapkan indikator-indikator konsep <i>co-production</i>. Dengan kata lain, secara simpel, program ini telah dijalankan dengan memaksimalkan pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi kader Posyandu dalam mendukung Program Integritas Pelayanan Kesehatan Primer.</p>
<p>3</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Ismi Kaniawulan, Lise Sri Andar Mun.</p>	<p>Perancangan Kerangka Kerja <i>Value Co-Production</i> Perencanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus: Partisipasi Masyarakat Purwakarta pada Badan Keluarga Berencana Perlindungan Ibu dan Anak).</p>	<p>Hasil penelitian ini masih berupa desain dan perlu dikembangkan lebih lanjut hingga mencapai tahap implementasi, pengiriman, dan umpan balik, agar nantinya dapat digunakan oleh kantor BKBPIA.</p>



- 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.

<p>4</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Bramantyo Tri Asmoro, Muhamad Imron.</p>	<p><i>Coproduction Sebagai Solusi Atas Pembaruan Layanan Oleh Warga (Citizen Welfare) Kampung Wisata 3g (Glintang Go Green): 2019</i></p>	<p>Melalui kerja sama model <i>Co-production</i> ini, diharapkan dapat memberikan nilai tambah kepada warga kampung wisata 3G (<i>Glintang Go Green</i>) di masa mendatang melalui kerja sama model <i>Co-production</i> ini. Baik pendidikan yang lebih layak, kesejahteraan masyarakat yang lebih baik, dan kesehatan yang lebih baik adalah beberapa contoh nilai tambah tersebut. Jadi, dalam waktu yang lebih lama, bentuk kampung wisata ini dapat lebih berkonsentrasi pada penghasilan masyarakat lokal.</p>
<p>Perbedaan: Dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian terdahulu terletak lokus yang berbeda yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau, khususnya pada program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RPS) BAZNAS Provinsi Riau.</p>			



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.

2.7 Definisi Konsep

Konsep adalah representasi abstrak dari suatu ide atau, seperti yang dikutip oleh Harifudin Cawidu dari Kant, merupakan gambaran umum atau abstrak tentang suatu hal (Cawindu, Harifudin:1991). Dengan menggunakan konsep, tujuan penelitian adalah menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan istilah untuk menggambarkan beberapa aktivitas yang saling terkait.

1. Pelayanan publik adalah hasil dari upaya kesejahteraan yang disediakan oleh lembaga pemerintahan, yang terus-menerus diperbaharui dan diperluas sesuai dengan kebutuhan atau permintaan yang terkait dengan kepentingan publik.
2. Model pelayanan publik adalah suatu pendekatan atau metode yang diterapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. *Co-production* Merupakan partisipasi dari berbagai pihak untuk meningkatkan pelaksanaan suatu program pemerintah secara efektif dan efisien.
4. Rumah Singgah Pasien (RSP) adalah Suatu akomodasi yang dapat ditempati tanpa biaya, terbuka untuk umum, dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat kurang mampu di luar kota Pekanbaru, disertai dengan beragam layanan yang disediakan.

2.8 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelaksanaan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau Dari Prespektif Model Pelayanan Publik <i>Co-Production</i>	1. <i>Co-commissioning</i>	Pelibatan masyarakat dalam perancangan pelayanan publik untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat.
	2. <i>Co-designing</i>	Pelibatan masyarakat dalam merancang pelayanan publik dalam mengetahui desain layanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat.
	3. <i>Co-delivering</i>	Pelibatan masyarakat untuk turut dalam menyediakan layanan publik
	4. <i>Co-assessment</i>	Pelibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik

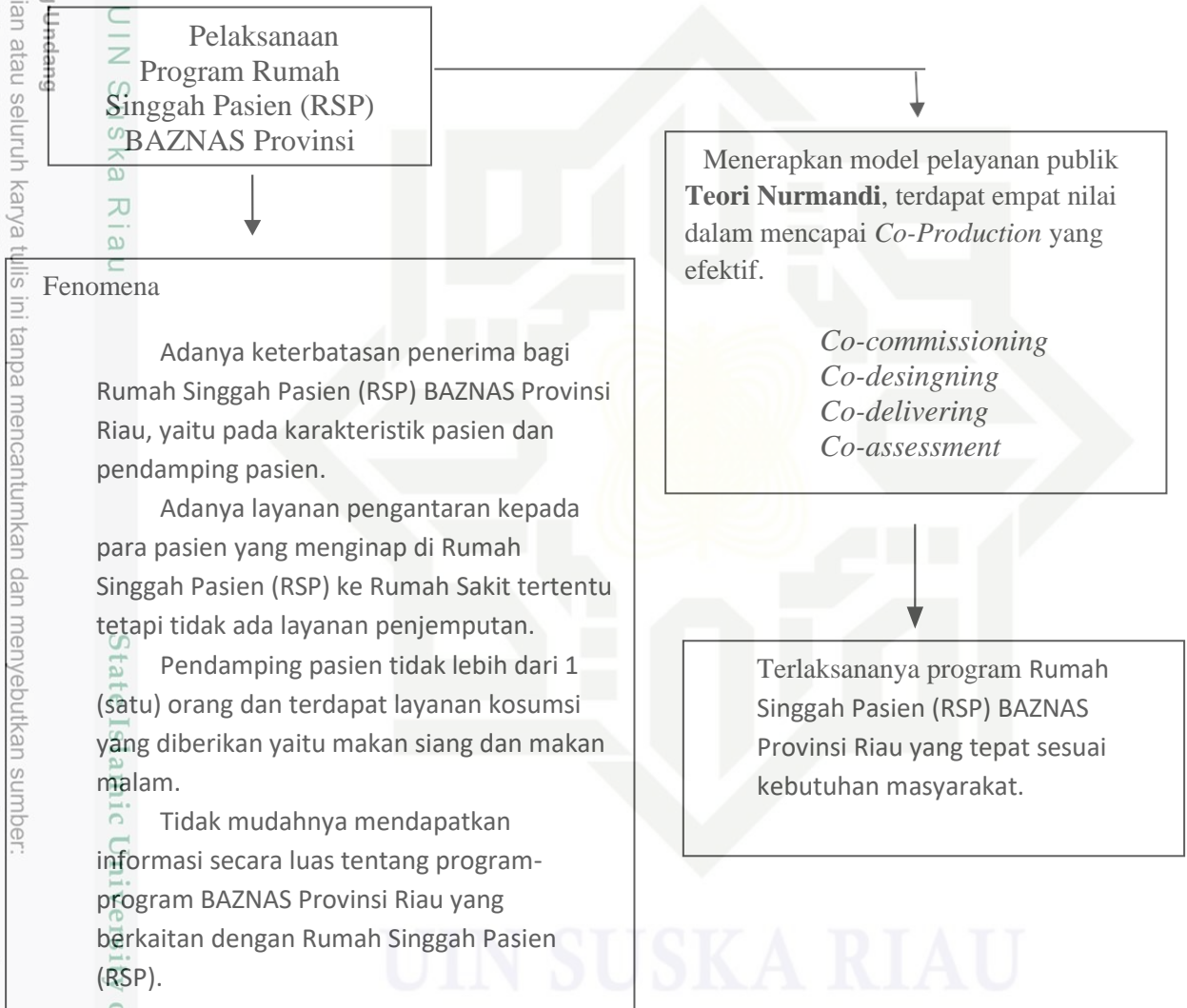
Sumber: Nurmandi

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.

2.9 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan uraian atau gambaran yang menjelaskan penelitian secara keseluruhan. Untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam bentuk gambar di bawah ini.



Sumber: *Teori Nurmandi 2018*

- 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

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau sebagai lokasi penelitian. BAZNAS terletak di jalan Diponegoro No. 29, Kelurahan Suka Mulya, Kecamatan Sail, Pekanbaru (28156). Hal ini dikarenakan salah satu program BAZNAS Provinsi memperoleh penghargaan di BAZNAS Award 2022. Penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2023 dan akan berlangsung hingga penelitian selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menjelaskan suatu fenomena dengan cermat melalui pengumpulan data, menggambarkan masalah atau keadaan suatu peristiwa sebagaimana adanya dan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penulis berupaya merinci fenomena-fenomena dan aspek-aspek yang ada di lapangan, sehingga penelitian ini dapat mengungkapkan fakta yang ditemukan dan memberikan gambaran objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang sedang diteliti



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.

3.2.2 Sumber Data

Data adalah serangkaian fakta atau kondisi yang menjadi dasar untuk memecahkan masalah setelah diolah. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah :

a. Data Primer

Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa data primer adalah data yang merujuk pada sumber data yang secara langsung menyediakan informasi kepada peneliti. Secara khusus, data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber asli atau lokasi di mana objek penelitian berlangsung. Proses pengumpulan data primer ini melibatkan wawancara dan informasi yang sesuai dengan kerangka penelitian, serta didukung oleh observasi yang dilakukan penulis, seperti :

1. Hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber
2. Data dan fakta yang relevan di lapangan yang diperoleh melalui wawancara mengenai pelaksanaan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

b. Data Sekunder

Sugiyono (2019) berpendapat bahwa data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada peneliti. Data sekunder merupakan informasi yang telah ada atau hasil dari penelitian sebelumnya, tetapi perlu dianalisis ulang sebagai tambahan atau pelengkap terhadap data primer atau objek penelitian. Data ini umumnya

diperoleh dari dokumen, buku, laporan atau karya ilmiah lain yang berkaitan dengan penggunaan *co-production* dalam layanan publik.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Interview (Wawancara)

Teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data yang dianggap penting melibatkan penggunaan tanya jawab langsung kepada informan. Wawancara adalah pertemuan antara dua individu yang bertujuan untuk bertukar informasi, di mana pewawancara menyajikan pertanyaan dan responden memberikan jawaban. Pengumpulan data dengan teknik ini dilakukan melalui serangkaian pertanyaan, baik secara langsung atau melalui telepon, untuk mengevaluasi implementasi program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

3.3.2 Observasi

Menurut Sugiyono (2019) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi merupakan cara untuk mengumpulkan data melalui pengamatan yang disertai dengan pencatatan terhadap kondisi atau perilaku objek yang menjadi fokus. Dalam konteks penelitian ini, observasi melibatkan pengamatan langsung untuk mendapatkan data terkait dengan permasalahan penelitian di Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.



- 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.



- 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.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang berasal dari informasi lapangan dan keterangan yang tercatat, terilustrasikan, terekam dan teretak.

3.4 Informan Penelitian

Informan merujuk pada individu yang memiliki pengetahuan dan memberikan informasi terkait objek penelitian. Dalam menentukan informan untuk penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni suatu pendekatan yang memilih subjek berdasarkan ciri- ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian (Herdiansyah, Haris 2011). Keputusan peneliti untuk menggunakan *purposive sampling* yang didasarkan pada keinginan untuk mengumpulkan data substansial dengan mewawancarai informasi yang dianggap memiliki pengetahuan atau keahlian tertentu dalam bidangnya. Informan yang dianggap sebagai *key* informan memiliki pemahaman yang mendalam terkait dengan pelaksanaan program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah pimpinan, staf BAZNAS Provinsi Riau dan pengelola Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP), muzaki, mustahik yang terlibat dalam program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) di BAZNAS Provinsi Riau, serta tokoh sosial keagamaan.

Informan disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah (orang)	Alasan Di Pilih
1.	Pimpinan BAZNAS Provinsi Riau	1 Orang	Wakil Ketua II Bidang Pendistribusian yang memegang tanggung jawab dalam program Rumah Singgah Pasien (RSP) terkait dengan pendanaan dan pengembangan program lebih luas
2	Staf/Pegawai BAZNAS Provinsi Riau	1 Orang	Kepala Pelaksana BAZNAS Provinsi Riau merupakan turunan kerja atas pimpinan dalam implementasi Program Rumah Singgah Pasien (RSP) di BAZNAS Provinsi Riau
3.	Pengelola Rumah Singgah Pasien (RSP) Pada BAZNAS Provinsi Riau	1 Orang	Ketua Koordinator Rumah Singgah Pasien (RSP) merupakan pihak yang menjalankan program dan memberikan layanan kepada penerima Rumah Singgah Pasien (RSP)
4.	Muzaki (Pembayar Zakat)	2 Orang	Bu Nurul Muna Sebagai PNS Provinsi Riau yang gajinya di potong secara sistem untuk

© 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

			membayar zakat penghasilan atas regulasi daerah. Pak Suprianto pembayar zakat non-PNS yang membayar zakat di BAZNAS Provinsi Riau
5.	Mustahik yang menerima manfaat	4 Orang	Para pasien dan Pendamping pasien yang menerima manfaat dan merasakan langsung layanan yang diberikan
6.	Akademisi	1 Orang	Bapak Dr. Arisman yang merupakan dosen di UIN SUSKA Riau yang pernah menjadi Wakil Ketua di BAZNAS Kabupaten Kampar
7.	Tokoh sosial keagamaan	1 Orang	Bapak Umar yang merupakan Imam mesjid Polda Riau yang mana di Mesjid tersebut ada UPZ dari BAZNAS Provinsi Riau
Jumlah		11 Orang	

Sumber: Data Olahan Tahun 2023

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif erat terhubung dengan metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebuah teori umumnya memberikan prosedur atau metode analisis data. Dengan demikian, analisis data adalah langkah-langkah sistematis dalam mencari dan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, observasi



- 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

dan dokumentasi.

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang terkumpul dalam penelitian ini setelah data tersebut dikumpulkan dan diatur secara terstruktur. Setelah itu, penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dikembangkan melalui proses yang terprogram. Dengan melakukan analisis data secara bersamaan dengan pengumpulan data, penulis dapat mengidentifikasi kekurangan data yang perlu ditambahkan. Langkah-langkah yang harus dijalankan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, melibatkan :

3.5.1 Pengumpulan data

Analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data, baik itu selama periode pengumpulan data maupun setelahnya. Saat melakukan wawancara, peneliti melakukan evaluasi terhadap jawaban secara langsung, dan jika hasil analisis awal dirasa kurang memuaskan, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan tambahan untuk memperoleh data yang dianggap kredibel.

3.5.2 Reduksi Data

Menyusun ringkasan dari data mentah yang telah dikumpulkan dan menitikberatkan pada aspek-aspek yang signifikan, dengan tujuan membuatnya lebih sederhana dan memberikan gambaran yang lebih terang kepada peneliti, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih mudah.

**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.

3.5.3 Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengorganisasian informasi menjadi rangkuman yang menggambarkan data dalam bentuk uraian singkat, yang kemudian diikuti dengan pembuatan kesimpulan.

3.5.4 Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Membuat kesimpulan berdasarkan analisis data guna menjawab pertanyaan penelitian yang difokuskan. Setelah berhasil mengumpulkan data dan mengorganisir data secara terstruktur, penulis menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan dan kemudian menganalisis data tersebut untuk dapat menyimpulkan hasil akhirnya.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Badan Amil Zakar Nasional (BAZNAS)

Komitmen pemerintah terhadap badan pengelola dapat diidentifikasi melalui penerbitan aturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Nomor. Pada tahun 1968, diatur tentang pembentukan lembaga Amil Zakat serta aturan yang dikeluarkan oleh Menteri Agama No. Pada tahun 1968, telah disahkan undang-undang tentang pendirian lembaga Baitul Mal di tingkat Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota. Pada tanggal 26 Oktober 1968, Presiden Soeharto menyatakan komitmennya untuk memastikan pengumpulan zakat dilakukan dengan efektif dan efisien dalam acara Peringatan Isra' dan Mi'raj Nabi Muhammad SAW di istana Negara. Keputusan tersebut didukung oleh pernyataan beliau.

Kemudian, penjelasan tentang ketentuan yang dikeluarkan oleh Menteri Agama mengenai zakat dan baitul mal tidak berlaku lagi. Pencabutan regulasi Minister Agama nomor. Pada tahun 1968, instruksi dari Menteri Agama menjadi semakin jelas dan terperinci. Pada tahun 1968, acara tersebut ditunda hingga tanggal yang telah ditetapkan.

Pada tanggal 26 Oktober 1968, Presiden Soeharto menyampaikan pidatonya di hadapan dua ulama di ibukota, termasuk Buya Hamka. Mereka membahas pembentukan Lembaga Zakat di tingkat wilayah, dan hasilnya adalah pembentukan BAZIS DKI Jakarta berdasarkan Keputusan Gubernur Ali Sadikin No. Cb-14/8/18/68 mengenai pendirian Lembaga Amil Zakat sesuai dengan syariah pada 5 Desember

1968 (Handayani & Septialna, 2017). Kesra Dr. K.H. Idham Chalid (Siregar & Medan, 2015). Dalam lingkungan pegawai kementerian/Lembaga/BUMN dibentuk pengelolaan zakat dibawah pengkulturan badan kerohanian Islam setempat. Adanya pengelolaan zakat secara nasional dikuatkan dengan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama No. 29 dan No. 47 tahun 1991 tentang Pembinaan BAZIS yang diluncurkan oleh Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri sesudah adanya Musyawarah Nasional MUI IV tahun 1990 (Budiman, 2006).

Sebagai Implementasi UU Nomor 38 tahun 1999 dibentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dengan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 8 tahun 2001 (Sularno, 2010). Dalam Surat Keputusan disebutkan tugas dan fungsi BAZNAS yaitu untuk melakukan penghimpunan dan pendayagunaan zakat. Agar memudahkan pelayanan, BAZNAS meluncurkan Nomor Pokok Wajib Zakat (NPWP) dan Bukti Setor Zakat (BSZ) yang bekerja sama dengan perbankan dalam membuka rekening 24 penerimaan nomor unik yaitu berakhiran 555 untuk zakat dan infak 777 (Sutiyah, t.t.). Adanya bantuan dari Kementerian Agama, BAZNAS menyurati Lembaga Pemerintah serta luar negeri untuk membayar zakat ke BAZNAS.

Dengan adanya kegiatan Sosialisasi dan publikasi di media massa, mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berzakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (Syal'aldi, 2018). Pada tahun 2002, BAZNAS dan LAZ berhasil mengalami peningkatan dalam menghimpun dan zakat tiap tahunnya. Setelah itu

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.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

pendayagunaan zakat semakin bertambah sehingga menjangkau pelosok-pelosok negeri. Berlakunya program dalam pendayagunaan zakat yaitu kemanusiaan, Pendidikan, Kesehatan, ekonomi dan dakwah.

Pada 27 Oktober 2011, pemerintah bersama DPR RI menyetujui Undang-Undang baru tentang pengaturan zakat, yang akan menggantikan Undang-Undang No. Pada tanggal 25 November 2011, UU Nomor 23 tahun 2011 diundangkan setelah melalui proses selama 38 tahun sejak tahun 1999. Undang-undang ini disahkan untuk mengelola zakat dengan tujuan (1) meningkatkan kinerja dan penghematan dalam pengelolaan zakat dan (2) meningkatkan kegunaan zakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan mengatasi kemiskinan (Abdoeh, 2019). Untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Undang-undang menyatakan bahwa lembaga pengelola zakat harus terintegrasi dengan BAZNAS sebagai koordinator pengelolaan zakat, termasuk BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/kota, serta LAIZ

Secara penetapan UU Nomor 23 tahun 2011 (Pradanal, 2022), melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 186 tahun 2016 tentang perubahan atas Keputusan Menteri Agama Nomor 118 tahun 2014 tentang pembentukan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi maka dibentuklah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau. Pelimpahan kewenangan BAZNAS program dalam pendayagunaan zakat yaitu kemanusiaan, Pendidikan, Kesehatan, ekonomi dan dakwah.

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. Dilarang mengemukakan 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 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.

4.2.5 Sejarah Berdirinya Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Riau

Pembentukan Badan Pengelola Zakat di Provinsi Riau pada tahun 1987 dengan keluarnya Surat Keputusan Gubernur Tingkat I Kode Area: Kpts. 532/532/Keputusan Bersama Nomor 1991 Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Pengembangan Dana Zakat, Infaq dan Amil Amil. 29/1991 dan No. 47/1991. Berdasarkan keputusan bersama tahun 1992-1997 tersebut, pada tahun 1992 dikeluarkan Keputusan Direktur Daerah Tingkat I Riau, nomor: Kpts. 657/X/1992 tentang susunan organisasi Badan Zakat, Infak dan Sedekah tingkat I wilayah Riau.

Tahun 1999 UU No. 38/1999 tentang Pengelolaan Zakat. Berikut Peraturan Menteri Agama Nomor 1. 581/1999 no. 38/1999 tentang Penatausahaan Zakat. Periode 2000-2003 menurut UU No. Keputusan Menteri Agama tanggal 23/23/1999 dan Keputusan Kepala Gubernur Daerah No: Kpts. 263/VI/2000, tanggal 5 Juni 2000, tentang Pengangkatan Pengurus Rumah Amil Zakat Provinsi Riau.

Pada tahun 2003 Keputusan Menteri Agama Nomor 581 tahun 1999 tanggal 13 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38/1999 dicabut dan diganti dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2003 tanggal 18 Juli 2003. Periode tahun 2003-2006 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: Kpts. 392/IX/2003 tanggal 01 September 2003 tentang Pengangkatan Pengurus Badan Amil Zakat Provinsi Riau.



4. Visi Dan Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau

Adapun yang menjadi visi dan misi BAZNAS Provinsi Riau tercantum sebagai berikut dalam

a. Visi

Menjadikan Lembaga Umat Menyejahterakan Ummat Zakat yang tercantum dalam

b. Misi

- a. Membangun BAZNAS Provinsi Riau yang kuat, terpercaya, modern sebagai lembaga Pemerintah non struktural yang berwenang dalam pengelolaan zakat;
- b. Menjadikan BAZNAS Provinsi Riau "Top of Mind" Muzakki dalam menyalurkan zakat
- c. Memaksimalkan upaya peningkatan pengumpulan ZIS dan DSKL secara massif dan terukur melalui sinergi yang harmonis dengan seluruh OPZ di Provinsi Riau;
- d. Optimalisasi fungsi dan peran UPZ BAZNAS Provinsi Riau;
- e. Memaksimalkan pendistribusian dan pendayagunaan ZIS dan DSKL untuk mengentaskan kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan ummat dan mengurangi kesenjangan sosial;

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.

- f. Bersinergi dan berkolaborasi dengan program-program Pemerintah khususnya terkait isu pengentasan kemiskinan dan kesenjangan sosial di Provinsi Riau;
- g. Digitalisasi data base Mustahik BAZNAS Provinsi Riau;
- h. Membangun kemitraan antara Muzakki dan Mustahik dengan semangat tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan;
- i. Memperkuat kompetensi, profesionalisme, integritas dan kesejahtraan Amil Zakat secara berkelanjutan;
- j. Modernisasi dan digitalisasi pengelolaan ZIS dan DSKL dengan sistem manajemen berbasis data yang kokoh dan terukur;
- k. Memperkuat sistem perencanaan, pengendalian, pelaporan, pertanggung jawaban dan koordinasi pengelolaan ZIS dan DSKL;
- l. Mengerakkan dakwah Islam dan mengkonsolidasikan seluruh elemen ummat Islam menuju kebangkitan zakat melalui gerakan CINTA ZAKAT di Provinsi Riau;
- m. Berperan aktif menjadi salah satu instrumen yang mendukung penuh program Masyarakat Ekonomi dan Keuangan Syariah demi terwujudnya Provinsi Riau sebagai Pusat Masyarakat Ekonomi dan Keuangan Syariah di Indonesia;
- n. Berperan aktif dan menjadi referensi bagi gerakan zakat nasional.

4.4 Moto dan Core Value Motto BAZNAS Provinsi Riau

Has Cipta © Ilmiah dan Ungi Undang-Undang

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

2. Penguipian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, perisn karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

3. Penguipian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

1. Motto: Muzaki percaya, Mustahik Berdaya
2. Core Value: AKTIF (Amanah, Kompeten, Transparan, Integritas, Friendly)
 - Amanah : Amanah harus memegang teguh kepercayaan yang diberikan
 - Kompeten : Amil harus memiliki kemampuan dan kapasitas dalam pengelola zakat
 - Transparansi : Amil harus transparan dalam pengelolaan zakat berdasarkan peraturan yang berlaku
 - Frindly : Amil harus ramah dalam memberikan pelayanan

4.5 Struktur BAZNAS Provinsi Riau

Pada tahun 2023 hingga sekarang kepengurusan Badan Amil Zakat

Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau Sebagai beriku:

Gambar 4.1: Struktur BAZNAS Provinsi Riau



Sumber: Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau

Pada tahun 2023 kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Provinsi Riau terlampir pada table berikut:

Tabel 4.1 Struktur Pimpinan BAZNAS Provinsi Riau

1.	Ketua	H. Masriadi Hasan, Lc., M.Sha
2.	Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan	Dr. Yahana, M.Sy
3.	Wakil Ketua II Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan	Jamaluddin, S.Ag., M.Sy
4.	Wakil Ketua III Bidang Keuangan dan Pelaporan	Mester Hasuhunan Hamzah, S.Ag
5.	Wakil Ketua IV Bidang SDM, ADM dan Umum	Drs. H.M. Aziz, MM., MA

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau Tahun 2024

Untuk menjalankan operasional BAZNAS Provinsi Riau, Komisioner BAZNAS

Provinsi dibantu oleh tenaga sekretariat dan UPZ sebagai berikut:

Tabel 4.2 Operasional BAZNAS Provinsi Riau

1.	Kepala Pelaksana	Idris, SE., Sy
2.	Sekretaris	
3.	Kabag Pengumpulan	Ade Kurniawan, SE
4.	Layanan Muzaki	Ade Irma Suryani Mezza Deslianti, SE Riki Harmanto
5.	Kabag Fundraising	Azmizar, SH
6.	Marketing Komunikasi	Rohadatul Aisy, S.T
7.	Kabag Pendistribusian dan Pendayagunaan	Enik Afrianty, S.Pi., M.Si
8.	Administrasi Pendistribusian dan Pendayagunaan	Muhammad Naser, S.Kom
9.	Pendistribusi	Musliadi, S.Ag
10.	Pendayaguna	Gio Veni Jefri, SE
11.	Program Rumah Snggah	Rifa Mahfuzah, ST
12.	Relawan Pelayanan Mustahik	Hadizah Agustin
13.	Kabag Keuangan dan Pelaporan	Ardi Rahmadany S, ST
14.	Bendahara	Asra Wafa, S. Ak
15.	Kasir	Yulianan Tartila, S.Pd

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.

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

16.	Kanag SDM, ADM, dan Umum	Ari Kurniawan, SE
17.	Umum	Marlia, S.Ag
18.	Security	Alwazir
19.	Staf Arsip dan Inventaris	Dwido Wirman

Sumber: Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau Tahun 2024

4.6 Sejarah Singkat Rumah Singgah Pasien (Rsp) BAZNAS Provinsi Riau

Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS (RSPB) adalah program pendayagunaan zakat melalui program Riau Sehat oleh BAZNAS Provinsi Riau. Program yang menyediakan layanan khusus bagi pasien sakit dan keluarga pasien (pendamping) dari 11 Kabupaten/Kota yang berada di luar Kota Pekanbaru. Pelayanan yang diberikan tempat tinggal sementara selama berobat jalan ke rumah sakit yang menjadi rujukan. Selain itu, Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau juga menyediakan layanan Ambulance. Program ini diperuntukkan untuk pasien dan keluarga fakir miskin serta dhuafa yang tidak mampu dalam pembiayaan hidup untuk mencari penginapan sementara karena mahal biaya sewa tempat. Berikut detail Program Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau:

4.6.1 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang No.23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Zakat
- b. PerBAZNAS No.3 tahun 2018 Tentang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat
- c. SK 064 Tahun 2019 Pedoman Pelaksanaan dan Pendayagunaan
- d. Hasil Rapat Pleno Pimpinan

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.



- 4.6.2 **Visi Dan Misi Rumah Singgah Pasien (RSP) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau**
- Visi dan misi Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau sebagai berikut:
- a. Visi
- Mewujudkan Rumah Singgah Pasien (RSP) yang Nyaman dengan Pelayanan Profesional dan Islami di Provinsi Riau 2026
- Misi
1. Meningkatkan fasilitas kelengkapan sarana prasarana bagi pasien dari keluarga tidak mampu Provinsi Riau
 2. Menyediakan Rumah Singgah Pasien (RSP) yang mudah diakses oleh pasien serta memfasilitasi transportasi pasien ke RSUD Arifin Achmad.
 3. Menerima dan melayani pasien dari keluarga tidak mampu yang berasal dari luar kota Pekanbaru
 4. Memberikan edukasi tentang pentingnya Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)
 5. Memberikan dukungan Psikososial bagi penghuni Rumah Singgah Pasien (RSP)
 6. Melakukan kegiatan Islami yang meliputi Aqidah, Ibadah, dan akhlak bagi pasien dan pendamping pasien secara berkala.
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.

Ha Cipta Dilindungi Undang-Undang

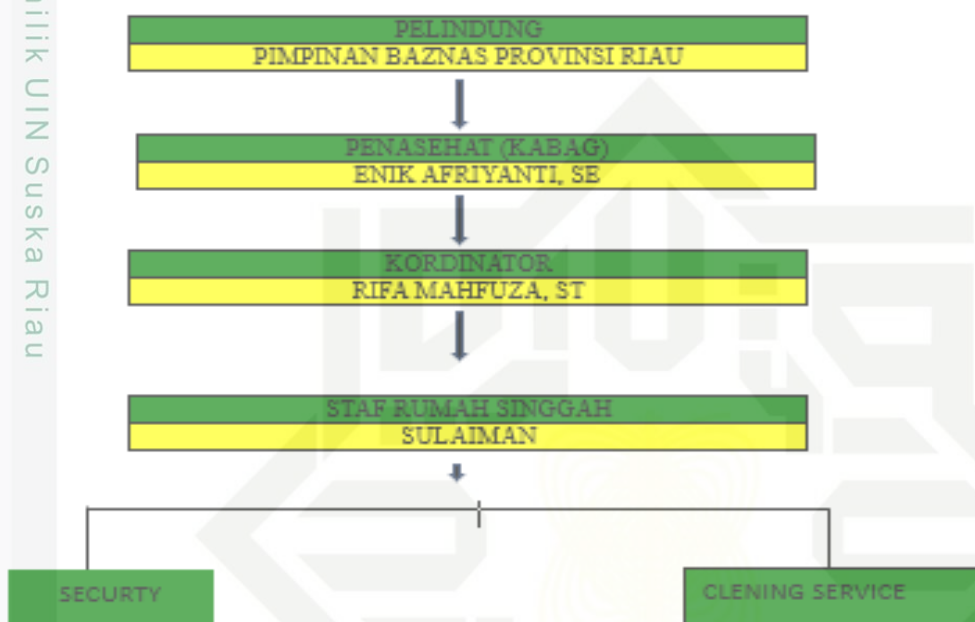
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

4.6.3 Struktur Rumah Singgah Pasien (RSP) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi 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.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan paparan dari bab sebelumnya, Program Pelaksanaan Rumah Singgah Baznas (RSP) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau sesungguhnya telah memenuhi model *Co-Production*. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau antara lain meliputi perancangan (*Co-commissioning*), yaitu perancangan Rumah Singgah Pasien (RSP) merupakan program yang dihadirkan atas keluhan dan kebutuhan masyarakat. Ini menjadi proyek strategis pada pendistribusian zakat melalui pendayagunaan sehingga menjadi program unggulan. Selain perancangan, ada juga keikutsertaan (*Co-designing*), yaitu masyarakat terlibat dalam penyusunan desain pelayanan yang diberikan Rumah Singgah Pasien (RSP). Komunikasi yang dilakukan melalui pemerintah daerah, tokoh masyarakat, akademisi, pengusaha dan media. Tahapan berikutnya, penyediaan layanan (*Co-deliverings*) oleh masyarakat untuk Program BAZNAS Provinsi Riau, yaitu keterlibatan masyarakat dalam membantu penyediaan pelayanan dan membantu operasional dalam memberikan pelayanan, serta pasien dan pendamping pasien menghadirkan rasa *sense of belonging* atau rasa memiliki agar tumbuhnya rasa nyaman dan aman.



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.

Tahap akhir adalah evaluasi penyelenggaraan program Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau (*Co-assessment*), yaitu keterbukaan BAZNAS Provinsi Riau akan kritikan, saran dan masukan untuk seluruh program yang ada dan tentunya berlaku untuk Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau. Serta adanya kotak saran di setiap bangunan BAZNAS Provinsi Riau.

Program Rumah Singgah Pasien (RSP) BAZNAS Provinsi Riau dalam Analisis *Co-Production*, yaitu dalam teori *Co-Production* melihat Rumah Singgah Pasien sebagai berikut: pertama, pelaksanaan suatu program akan terus berlanjut untuk melakukan perencanaan pengembangan, telaah ide, konsep serta peluang dan tantangan yang dihadapi ini dikenal dengan *co-commissioning*. Kedua, adanya berpartisipasi dalam memelihara Rumah Singgah Pasien (RSP) bagi pasien dan pendamping pasien di sebut *co-designing*. Ketiga, adanya keterlibatan pengusaha catering, anak magang dan relawan dalam membantu berjalannya program RSP ini di sebut *co-delivering*. . Keempat, terjalannya komunikasi dalam bentuk koordinasi dan evaluasi oleh pemerintah, masyarakat dan penerima manfaat dalam pengembangan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) (RSP) ke depannya di sebut *co-assesmen*.



6.2 Saran

Sebagai salah satu program yang dipandang baru bergerak Kurang lebih 3 tahun yang lalu maka kegiatan-kegiatan yang dilakukan tentu masih banyak kendala dan kekurangan, terutama terkait dengan pelayanan publik dalam hal sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia yang tersedia. Salah satu yang menjadi kendala utama adalah membangun sumber daya manusia yang bergerak dalam teknologi. Atas dasar itu maka disarankan dan direkomendasikan untuk memperkuat Sisi sumber daya manusia yang terhubung dengan teknologi terutama teknologi yang berkaitan dengan digitalisasi segala macam bentuk program agar mudah berkomunikasi dan berkoordinasi.

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.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Abdurrahman, A. F., & Herianingrum, S. (2019). Implementasi Pengelolaan Dana Zakat, Infak, Sedekah (Zis) Pada Rumah Singgah Pasien (RSP) (Rsp) Lembaga Amil Zakat (Laz) Inisiatif Zakat Indonesia (Izi). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*.

Abidah, A. (2018). Analisis Strategi Fundraising Terhadap Peningkatan Pengelolaan Zis Pada Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo [Fundraising Strategy Analysis For Improving Zis Management At The Amil Zakat Institution, Ponorogo Regency]. *Kodifikasia*, 10(1), 129–131.

Abidah, Atik. (2016). Analisis Strategi Fundraising Terhadap Peningkatan Pengelolaan Zis Pada Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo. *Kodifikasia*, 10(1).

Afida, R. (2018). Optimalisasi Pendistribusian Dana Zakat, Infaq, Dan Sedekah (Zis) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Trenggalek Melalui Kemitraan Strategis.

Amin, Sifaul. (2019). Optimalisasi Dana Zis Pada Lazisnu Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali. *Az Zarfah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 11(2).

Antlöv, H., Wetterberg, A., & Dharmawan, L. (2016). *Village Governance*,

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Republik Indonesia
<https://www.BAZNAS.go.id>

Badan Pusat Statistik. (n.d.). Kemiskinan di Riau.
<https://www.riau.bps.go.id/subject/23/kemiskinan> .

Bovaird, T. (2012). *Public Service Coproduction in the UK and Other Countries: Case Studies and Putting it into Practice*. Japan.

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.

- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-production*. London: NESTA.
- Community Life, and the 2014 Village Law in Indonesia. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 52(2): 161–183.
- Dukcapil Kemendagri. (2022). *Dukcapil Kemendagri Rilis Data Penduduk Semester I Tahun 2022, Naik 0,54% Dalam Waktu 6 Bulan*.
<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1396/dukcapil-kemendagri-rilis-datapenduduk-semester-i-tahun-2022-naik-054-dalam-waktu-6-bulan>
- Fadilah, S., Lesatari, R., & Rosdiana, Y. (2017). Organisasi Pengelola Zakat (Opz): Deskripsi Pengelolaan Zakat Dari Aspek Lembaga Zakat Sri. *Kajian Akuntansi*, 18(2), 148–163.
- Faida, A. (2019). *Pendayagunaan Dana Zakat Infaq Dan Shadaqah (Zis) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Atas Pengelolaan Zakat Di BAZNAS Kabupaten Semarang)*.
- Fathony, A. (2018). Optimalisasi Peran Dan Fungsi Lembaga Amil Zakat Dalam Menjalankan Fungsi Sosial. *Hakam*, 2(1), 1–32.
- Hafidhuddin, D. (2019). PERAN STRATEGIS ORGANISASI ZAKAT DALAM MENGUATKAN ZAKAT DI DUNIA. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1), Artikel 1. <https://doi.org/10.32507/ajei.v2i1.361>
- Halim, W. M. A. W., Asni, F., Noor, A.M., & Hasbulah, M.H (2022). Strategi Pengumpulan dan Pendistribusian Zakat oleh Lzs di Selangor Selama COVID-19. *Jurnal Antarbangsa Penyelidikan Akademis dalam Ilmu Bisnis dan Sosial*, 12(8), 1965-1977.
- Hayati, R., Nadilla, A., Almuajddedi, M., Prodi Ilmu Agama Islam Program Magister, M., Yogyakarta, U., Fakultas Agama Islam, M., & Muhammadiyah Sumatera Barat, U. (2021). Efektivitas Penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Shadaqah Pada Program Ramadhan 1440 H oleh Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Cabang Padang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1825–1834
- Hermawan, S., & Rini, W. (2016). *Pengelolaan Dana Zakat , Infaq , Dan Shadaqah Perspektif Syariah Enterprise Theory*. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 1(2012), 12–24.
- Indonesia, I. Z. (2020). *Profile Inisiatif Zakat Indonesia*. IZI. izi.or.id



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.

- Jihad, H. S. (2016). Pelaksanaan Uu No. 23 Tahun 2011 Dan Optimalisasi Pengelolaan Zis Di BAZNAS Ntb. *El-Tsaqâfah*, 16(2).
- Kaffah, N. I., & Susetyo, H. (2020). Implementation Of Sharia Compliance To Optimize Zakat Governance In The Frontier And Outermost Regions Indonesia. ... *Penelitian Ilmu Hukum (Research Law Journal)*, 15(2), 273–282. <https://Journal.Unnes.Ac.Id/Nju/Index.Php/Pandecta/Article/View/24162>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-data-dan-jenis-data.html#_, diakses tanggal 8 Agustus 2019).
- Kusnandar, V. B. (2022). Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional/JKN (30 Jun 2022).
- LAN RI, 2009, Pola Pikir Pegawai Negeri Sipil, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II
- Lestari, C. (2018). Optimalisasi Pendayagunaan Dana Infaq- Sedekah Dalam meningkatkan Pendapatan Petani Dengan Program Alsintan (Studi Kasus Pada Desa Saleh Jaya Banyuasin Sumatera Selatan). *Jurnal Raden Fatah*, 04(02), 143– 156.
- Mardikanto, Totok. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Marschall, Melissa J. (2004). Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. *Political Research Quarterly. Academic Research Library*
- McLaverly, Peter. (2002). *Public Participation and Innovations in Community Governance*. University of Michigan. Ashgate. Michigan.
- Media Center Riau (n.d): Lima Program Unggulan BAZNAS Provinsi Riau <https://www.mediacenter.riau.go.id/subject/23/lima-program-unggulan.BAZNAS.provinsi.riau>.
- Mohammad, N.M., Arizan, A.T., & Asni, F. (2022). Analisis Amalan Pembayaran Zakat Pendapatan Di Kalangan Kakitangan Kolej Universiti



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

Islam Perlis (KUIPS). *Al-Qanatir: Jurnal Kajian Islam Internasional*, 25(1),1-11.

Muhajirin, M. (2021). “Analisis Pendistribusian Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Lombok Barat.” *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis*. Vol 3(1):36-45

Needham, C. (2007). *Realising the Potential of Co-production: Negotiating Improvements in Public Services*. *Social Policy and Society* , pp. 221-231.

NESTA. (2012). *People Powered Health Coproduction Catalogue*. London: Nesta.

Ndu, Marry, dkk. 2022. *The Experiences and Challeges of Community Health Volunteers as Agents for Behaviour Change Programming in Africa: A Scoping Review*. *Global Health Action*, 15 (1): 1 - 21.

Nurmandi, Ahmad,dkk.2018. *Pelayanan Sektor Publik*. yogyakarta: Univerty Pres, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pambudi, Sulung Satriyo Irkham, Saiman, Muhammad Kamil. 2019. *Aplication of Co-Production in Waste management Throufh Waste Banks Program in Batu City*. 2 (2): 149-167.

Paizin, M. N., & Sarif, S. (2021). *Strategi Pengurusan Kutipan Zakat Semasa: Optimumkan Kutipan Zakat di Malaysia? Stategi Pengurusan Kutipan Zakat Semasa: Apakah Pengumpulan Zakat Di Malaysia Sudah Optimal?*. *Sains Insani*, 6(3).

Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014

Putra, Fadillah. 2012. *New Publik Governance*. Malang: UB Press.

Presiden RI. (2021). *Pemerintah Tambah Bantuan Sosial bagi Masyarakat Terdampak PPKM*. <https://www.presidentri.go.id/siaran-pers/pemerintah-tambah-batuaansosial-bagi-masyarakat-terdampak-ppkm/>

Qoniah, R. (2022). *Tantangan dan Strategi Peningkatan Ekspor Produk Halal Indonesia di Pasar Global*. *Halal Research Journal*, 2(1), 52–63. <https://doi.org/10.12962/j22759970.v2i1.246>

Safitri, Yudiantarti dan Rosita Novi Andari. 2015. *Pengembangan CoProduction: Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan*



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 Publik (Best Practice pada Pelayanan Publik di Kota Malang).
Jurnal Wacana Kinerja.18 (1): 1-28.

Shofiyana, I. P. (2020). Pengaruh Pendayagunaan Dana Zakat, Infaq, Sedekah (Zis) Terhadap Keuntungan Usaha Mikro Mustahiq (Studi Kasus Di BAZNAS Gresik). Universitas Brawijaya.

Titi, S. (2019). Efektivitas Program Rumah Singgah Pasien (RSP) (Rsp) Di Inisiatif Zakat Indonesia (Izi) Provinsi Jawa Tengah. Universitas Wahid Hasyim Semarang.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, 19 (2011).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wibisono, Y . (2015). Mengelola Zakat Indonesia kencana

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

© 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.



PEDOMAN WAWANCARA (INTERVIEW GUIDE) DENGAN
 JUDUL: ANALISIS PELAYANAN *CO-PRODUCTION*
 TERHADAP RUMAH SINGGAHPASIEN (RSP) PADA BADAN
 AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU

INFORMAN PENELITIAN: Pimpinan BAZNAS Provinsi Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya.
 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 mempublikasikan sumber ini tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Pelaksanaan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau Dari Perspektif Model Pelayanan Publik <i>Co-Production</i>	1. <i>Co-commissioning</i>	Pelibatan masyarakat dalam perancangan pelayanan publik untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dalam pembuatan Program Rumah Singgah Pasien (RSP) melakukan diskusi dengan masyarakat atau dengan pihak luar untuk bertukar pendapat? 2. Apakah dalam Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) Rumah Singgah Pasien (RSP) melakukan Musyawarah atau berdiskusi dengan publik? 3. Kapan BAZNAS melibatkan masyarakat atau tokoh luar pada pembentukan Program atau kebijakan

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.

		<p>pendistribusian dana zakat, infak dan shadaqoh?</p>
<p>2. <i>Co-desingnin</i></p>	<p>Pelibatan masyarakat dalam merancang pelayanan publik dalam mengetahui desain layanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dalam pembuatan standar pelayanan dan kegiatan Rumah Singgah pasien sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat? 2. Apakah dalam merancang desain Rumah Singgah Pasien (RSP) melibatkan masyarakat atau pihak luar? 3. Bagaimana BAZNAS bisa mengetahui apa yang di ingin masyarakat terkait Rumah Singgah Pasien (RSP)?
<p>3. <i>Co-delivering</i></p>	<p>Pelibatan masyarakat untuk turut dalam menyediakan layanan publik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah BAZNAS memberikan peluang kepada masyarakat atau publik untuk terlibat dalam memerikan layanan? 2. Apakah BAZNAS membuka kesempatan bagi relawan untuk membantu aktivitas pada Rumah Singgah Pasien (RSP)? 3. Apakah peserta magang pernah di tempatkan di Rumah Singgah Pasien (RSP)?

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.

4. *Co-assessment*

Pelibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik

1. Apa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Rumah Singgah Pasien (RSP) selama ini?
2. Apakah ada keluhan dari luar terkait Rumah Singgah Pasien (RSP)?
3. Apakah BAZNAS Prov.Riau pernah menerima masukan dari luar terkait Rumah Singgah Pasien (RSP) baik secara langsung atau tidak langsung?
4. Apakah BAZNAS memiliki kotak saran dari publik terkait semua program yang ada?

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.

Dokumentasi Foto Wawancara dengan Informan



Informan 1. Idris, SE., Sy (Kepala Pelaksana BAZNAS Provinsi Riau)



Informan 3, Rifa Mahfuza, ST (Kordinator Rumah Singgah Pasien)

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.



Informan 3, Ibu Hamijah, Ibu Nur dan Ibu Siti (Mustahik Penerima Manfaat Rumah Singgah Pasien)



Informan 3, Suprianto (Muzaki Pembayar Zakat Di BAZNAS Provinsi Riau)



ALUR PELAYANAN RUMAH SINGGAH BAZNAS PROVINSI RIAU

No	Kegiatan	Pelaksana		Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Pengunjung	Petugas Rumah Singgah		Waktu	Output	
1	Pengguna Layanan Menyampaikan Kepada Petugas Rumah Singgah (PRS) Terkait Layanan Yang Akan Digunakan			PRS	2 Menit	Informasi layanan	
2	Petugas Rumah Singgah Mengecek Ketersediaan Layanan			Alat Komunikasi	1 Menit	Jumlah ketersediaan Kamar	
3	Petugas Rumah Singgah Mengecek Syarat & Ketentuan Kepada Pengguna Layanan			Syarat dan Ketentuan	3 Menit	Syarat dan ketentuan	
4	Petugas Rumah Singgah Mendata Identitas Pengguna Layanan Ke Buku Layanan			Buku Layanan dan kelengkapan administrasi	3 Menit	Buku layanan	
5	Pengguna Layanan Memberikan Seluruh Persyaratan Administrasi Kepada Petugas Rumah Singgah			Kelengkapan administrasi	1 Menit	Kartu identitas	
6	Petugas Rumah Singgah Memberikan Akses Kepada Pengguna Layanan			Kunci Rumah Singgah	30 detik	Kunci	
7	Pengguna Layanan Menggunakan Layanan Dengan Aman Dan Baik			Rumah Singgah	5 Hari atau sesuai kebutuhan maksimal 2 bulan	Rumah Singgah	
8	Pengguna Layanan Mengembalikan Akses Kepada Petugas Rumah Singgah			Kunci Rumah Singgah	30 Detik	Kunci	
9	Petugas Rumah Singgah Melakukan Pengecekan Kembali Terhadap Layanan Yang Telah Digunakan			Rumah Singgah	5 Menit	Rumah Singgah Steril	
10	Petugas Rumah Singgah Menyampaikan Kepada Pengguna Layanan Bahwa Sudah Bisa Meninggalkan Rumah Singgah			PRS dan Pengguna Layanan	30 Detik	Informasi Layanan	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi 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.

Yah Sedekah!

BSI

451-5101010112

An Badan Amal Zakat Nasional Provinsi Riau

KONTAK KE NOMOR:
0815-7496-7595



Rumah Singgah BAZNAS Provinsi Riau



rumahsinggah_baznasriau



baznas.riau.go.id

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1662/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2024 Pekanbaru, 16 Februari 2024 M
Sifat : Biasa 6 Sya'ban 1445 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Dr. Jhon AfrizalL, SHI, MA**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Nadia Deby Sukanti
NIM : 12070520766
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"ANALISIS PELAYANAN CO-PRODUCTION TERHADAP RUMAH SINGGAH PASIEN (RSP) PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU"**.

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska 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.



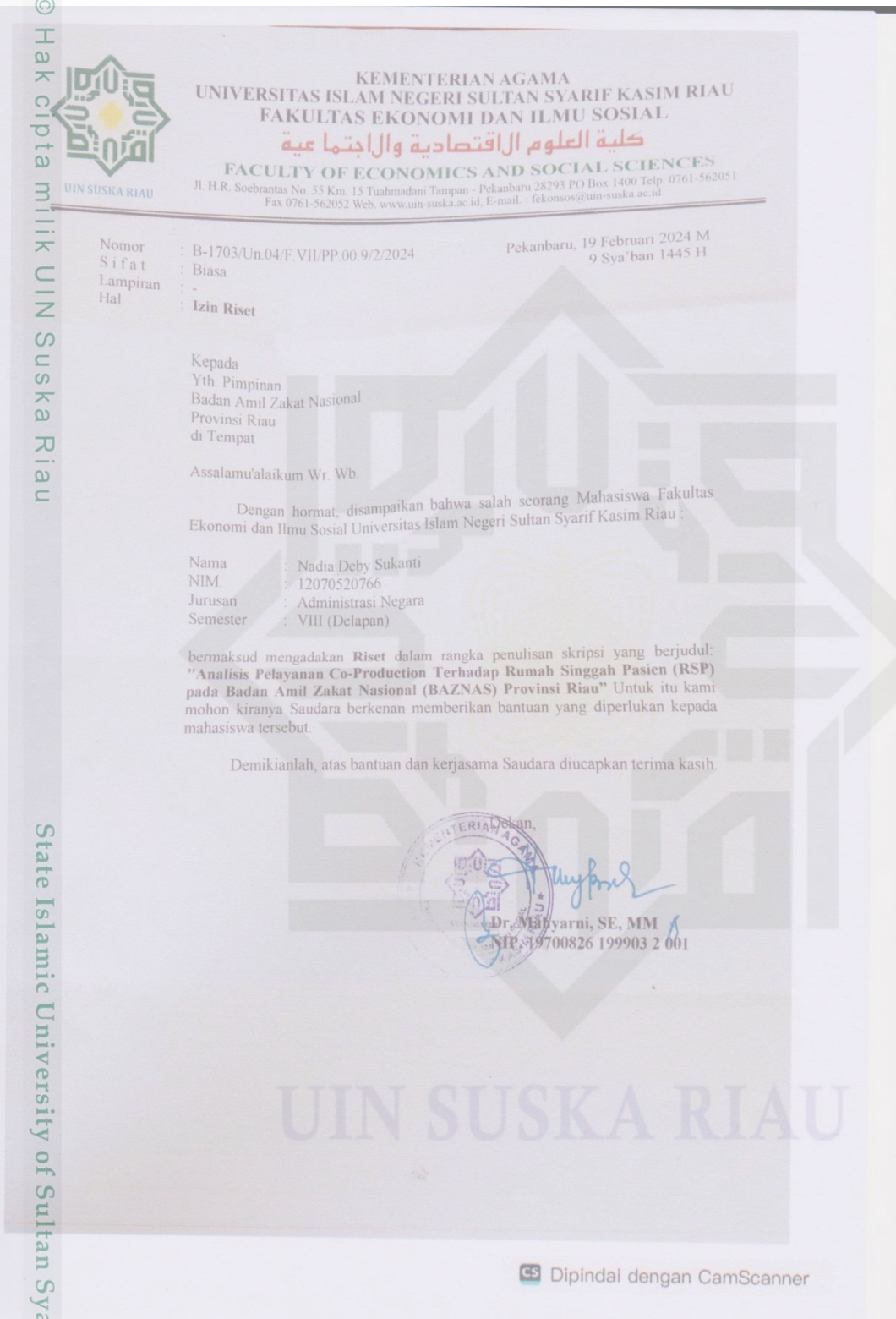
UIN SUSKA RIAU

© 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.



BAZNAS
Badan Amil Zakat Nasional
PROVINSI RIAU

SURAT KETERANGAN

Nomor: 161/UM/BAZNAS-PR/VI/2024

Ketua Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Riau dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nadia Deby Sukanti
NIM : 12070520766
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Riau terhitung sejak mulai tanggal 13 Mei 2024 s.d 27 Mei 2024 dengan judul penelitian "*Analisis Pelayanan Co-Production Terhadap Rumah Singgah Pasien (RSP) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau*".

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 03 Juni 2024

KETUA
BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROVINSI RIAU



H. MASRIADI HASAN, Lc, M.Sha

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© 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.



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.



Nomor : 160/UM/BAZNAS-PR/II/2024
Lampiran : -
Perihal : *Izin Riset*

Pekanbaru, 26 Februari 2024

K e p a d a
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di-
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Teriring salam dan do'a semoga kita senantiasa mendapat bimbingan dan lindungan Allah *Subhanahu Wata'ala* dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari, *Aamiin*.

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: B-1703/Un.04/F.VII/PP.00.9/2/2024 tanggal 19 Februari 2024 perihal Izin Riset, atas nama:

Nama : Nadia Deby Sukanti
NIM : 12070520766
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

Bahwa yang bersangkutan diterima untuk melakukan penelitian di BAZNAS Provinsi Riau dengan judul "*Analisis Pelayanan Co-Production Terhadap Rumah Singgah Pasien (RSP) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau*".

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KETUA
BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROVINSI RIAU



H. MASRIADI HASAN, Lc, M. Sha

UIN SUSKA RIAU



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nadia Deby Sukanti, lahir pada 31 Mei 2001 di Desa Ujung Tanjung, penulis merupakan anak ke-3 dari 5 bersaudara dari Ayah yang bernama Iskandar dan Ibu yang bernama Julianti. Penulis bersuku melayu, berkebangsaan Indonesia yang beragama Islam. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 010 Ujung Tanjung pada tahun 2014, Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Mts Negeri 01 Rokan Hilir 2017, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2020. Pada tahun 2020 melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Administrasi Negara melalui jalur Seleksi Nasional Perguruan Tinggi Negeri (SNPT).

Selama masa perkuliahan penulis aktif dalam internal dan eksternal kampus. Diantara-Nya adalah Himpunan Mahasiswi Program studi Administrasi Negara, Komunitas Feis *Debate Clube*, Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Rumah Jurnal Uj-Institute dan Berita SIBERONE. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor DPRD Provinsi Riau, tepatnya di Badan Kehormatan dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Seberang Tembilahan Barat, Kabupaten Indragiri Hilir.

Dengan mengharapkan rahmat dan ridho ALLAH SWT pada tanggal 20 Juni 2024 penulis dinyatakan lulus dengan menyandang gelar sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) dengan skripsi berjudul “Model *Co-Production* Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Rumah Singgah Pasien (RSP) Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau” dibawah bimbingan Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI., MA dengan penelitian yang dilakukan pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh