



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.

**PELAKSANAAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN OLEH PIHAK
PUSKESMAS AIRMOLEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 25
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQIH**

SIYASAH

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (S.H) Fakultas Syariah dan Hukum



Oleh :

ALYATURRAHMA

NIM. 12120422223

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1446 H / 2025 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang 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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skrripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN OLEH PIHAK PUSKESMAS AIR MOLEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 PASAL 34 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH”**, yang ditulis oleh :

Nama : Alyaturrahma
 NIM : 12120422223
 Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 08 Mei 2025

Pembimbing Skripsi I

Dra. Hj. Irdamisaraini, MA
 NIP.19640707 199303 2 001

Pembimbing Skripsi II

Dr.H.Ahmad Zikr, S.Ag, B.Ed, Dipl.Al,MH
 NIP.19680910212121002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang 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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Oleh Pihak Puskesmas Air Molek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqih Syiah** yang ditulis oleh:

Nama : Alyaturrahma
 NIM : 12120422223
 Program Studi : Hukum Tata Negara

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 28 mei 2025
 Waktu : 13.00-Selesai WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 28 Mei 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc, MA

Sekretaris
H. Mardiana M.A

Penguji I
Dr. Zulfahmi Bustami, M. Ag

Penguji II
Dr. Zulfahmi Nur, MA

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 197410062005011005



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Alyaturrahma

: 12120422223

Tgl. Lahir : Lubuk linggau, 06 juni 2003

: Syariah dan Hukum

: Hukum Tata Negara

Judul Skripsi :

PELAKSANAAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN OLEH PIHAK PUSKESMAS AIR
MOLEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 Tahun 2009 PASAL 34
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

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

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi/(Karya Ilmiah saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 14 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Alyaturrahma
NIM : 12120422223

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 ini milik 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.

ABSTRAK

ALYATURRHMA (2025): **Pelaksanaan Pelayanan Bpjs Kesehatan Oleh Pihak Puskesmas Airmolek Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 34 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqih Siyasah**

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

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana pelayanan jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Air Molek dan bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap pelayanan jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Air Molek. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan tinjauan fiqh siyasah terhadap pelayanan jaminan sosial Kesehatan berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 34 tentang pelayanan public (study kasus di Puskesmas Air Molek).

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Sumber data dari penelitian ini adalah data primer, data sekunder, dan data tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentas, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah Puskesmas Air Molek merupakan instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas ini berfungsi memberikan pelayanan medis dasar kepada masyarakat, termasuk dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan. Pelaksanaan pelayanan Bpjs kesehatan berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Air Molek, Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri, dengan menilik pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak dari Puskesmas Air molek sudah menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat, meskipun masih ada masyarakat yang tidak puas dengan bentuk pelayanan yang di berikan. Hal ini disebabkan karena ada kendala-kendala yang dihadapi seperti kurang nya tenaga medis, dan keterbatasan infrastruktur. Dalam pandangan Fiqih Siyasah Dusturiyah, Puskesmas dapat dipahami sebagai lembaga pelayanan publik yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah (waliyul amr) dalam memenuhi kewajiban negara terhadap rakyat, khususnya dalam bidang kesehatan. sebagaimana diamanatkan pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan BPJS, Fiqih Siyasah



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.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu menjadi semangat di setiap langkah saya:

1. Teristimewa kedua orangtua saya, Ayah Delfian dan Ibu Salfa Yanti dan gelar sarjana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan moril maupun materiil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, semoga Rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi Kesehatan dan panjang umur.
2. Terimakasih kepada kakaku yang sudah memberikan dukungan dan memotivasi saya untuk cepat menyelesaikan skripsi ini, kemudian kepada ketiga adik saya yang sudah menyemangati dan menghibur saya.
3. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Alyaturrahma. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

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.

KATA PENGANTAR

الْسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

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

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

1. Ayah Delfian, Ibu Salfa Yanti
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau. Yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Bapak Dr. H.Akmal Abdul Munir, Lc., MA M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag, M.Si selaku Wakil Dekan



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

- II, Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi penulis
4. Bapak Dr.H. Rahman Alwi, M.A selaku ketua prodi Hukum Tata Negara Siyasah Fakultas Syariah, Bapak Irfan Zukfika M.Ag selaku sekretaris jurusan Hukum tata negara siyasah dan seluruh dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau
 5. Ibu Dra. Hj. Irdamiraini, MA Dan Bapak Dr. H. Ahmad Zikri, S.Ag.B.Ed,Dipl.Al,MH. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatian dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, arahan, dukungan serta bimbingan kepada penulis.
 6. Saya juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak Puskesmas Air Molek yang telah memberikan izin, dukungan, serta fasilitas selama proses penelitian ini berlangsung. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti dalam kelancaran pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini.
 7. Ibu Dr. Sofia Hardani, M. Ag selaku dosen penasehat akademik (PA) yang telah banyak memberi nasehat dalam menjalani proses perkuliahan.
 8. Dr. H. Muhammad Tawwaf, S.IP., M.Si. Kepala Perpustakaan yang sudah membantu dan memfasilitasi untuk mencari referenssi dalam penulisan
 9. Seluruh Staf Dosen dan Pegawai Administrasi Fakultas Syariah dan Hukum 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.

10. Terimakasih kepada kakak saya Kartika saldevi dan adik adik saya Iqbal, Kayla dan Zahyana yang sudah memberikan dukungan dan menghibur saya selama proses penyusunan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada sahabat saya Dzakiyatul ulya yang telah mendukung dan mendoakan saya agar bisa cepet menyelesaikan skripsi ini, Juga kepada teman-teman saya yaitu Ayu Imsri Titi Fiani, Febi dan Dila yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada saya.

Pekanbaru, 16 April 2025

Penulis

Alyaturrahma

12120422223

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kerangka Teoritis.....	10
B. Penelitian Terdahulu	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Subjek dan Objek Penelitian	52
D. Informan Penelitian.....	53
E. Sumber Data.....	53
F. Teknik Pngumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	55
H. Metode Penelitian	55



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
B. Pelaksanaan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Airmolek Berdasarkan Undang Undang No 25 Tahun 2009 pasal 34	68
C. Tinjauan Fiqih Siyasah Dusturiyah Dalam Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan Oleh Pihak Puskesmas Air Molek Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34.....	84
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
A. Buku	94
B. Jurnal.....	95
C. Skripsi	96
D. Wawancara.....	96
E. Web	96
LAMPIRAN.....	98

UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Ayat 3 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”.¹

Kesehatan merupakan salah satu faktor penting bagi kehidupan manusia karena dengan kondisi sehat, manusia bisa beraktifitas dengan nyaman dan banyak berbuat kebaikan dengan memberi manfaat kepada sesama. Sementara manusia adalah makhluk yang kompleks yang terdiri atas unsur fisik, psikis, sosial dan spiritual. Maka manakala seseorang mengalami sakit tentunya harus dilakukan pemeriksaan dan penyembuhan secara menyeluruh.²

Islam sangat memperhatikan soal kesehatan dengan cara antara lain mengajak dan menganjurkan untuk menjaga dan mempertahankan kesehatan

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

² Arman Yurisdaldi Saleh, *Berdzikir Untuk Kesehatan Saraf* (Jakarta: Zaman, 2010), 17

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

yang telah dimiliki setiap orang. Anjuran menjaga kesehatan itu bisa dilakukan dengan tindakan preventif (pencegahan) dan represif (pelenyapan penyakit atau pengobatan). Secara preventif, perhatian Islam terhadap kesehatan ini bisa dilihat dari anjuran sungguh-sungguh terhadap pemeliharaan kebersihan.³ Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al-Maidah 5:6: yang berbunyi:

مَا يُرِيدُ اللَّهُ لِيَجْعَلَ عَلَيْكُمْ مِنْ حَرَجٍ وَلَكِنْ يُرِيدُ لِيُطَهِّرَكُمْ وَلِيُتِمَّ نِعْمَتَهُ عَلَيْكُمْ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya:

"Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur." Ayat ini menekankan pentingnya menjaga kebersihan dan kesehatan sebagai bentuk syukur atas nikmat Allah."⁴

Kemudian dalam ayat yang lain disebutkan ke Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 168 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya"

"Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu."⁵

³ Kaelany HD, *Islam dan Aspek-aspek Kemasyarakatan*, 169.

⁴ Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 6

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semaran: Asy-syifa", 1998),

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 Saifuddin Kasim Riau

Dalam pandangan fiqih siyasah terhadap pelayanan sosial dalam pelayanan kesehatan adalah perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain. pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri. seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (pemimpin) wajib memiliki spirit mencintai kebenaran, kebijaksanaan, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, jujur, memiliki visi keumatan, dan tanggung jawab moral.⁶

Tanggung jawab itu tidak hanya dilakukan pemerintah tetapi termasuk juga instansi yang diberikann amanah untuk menangani kesehatan masyarakat.

Apa bila disertai tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah di hari kiamat.⁷

Sebagaimana Hadis yang sanad kan oleh Abu Maryam al-Azdi meriwaatkan dari Rasulullah SAW dari Amr bin Murrah dari Al Mas'udi dari Yazid bin Harun. dicatat dalam Sunan Abu dawud Musnad dan Mustadrak al-Hakim.

"مَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ النَّاسِ شَيْئًا ثُمَّ تَرَكَ خِدْمَةَ الضَّعِيفِ وَذَوِي الْحَاجَةِ لَمْ يَلْتَفِتْ اللَّهُ إِلَيْهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ". (موارد بشرية الإمام أحمد).

"Barang siapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya."(HR. Imam Ahmad).

⁶ AFRIZAL SKRIPSI "pelayanan jaminan sosial kesehatan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menurut perspektif fiqh siyasah (studi kasus di puskesmas kubu babussalam kabupaten rokan hilir), juni 2022

⁷ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan

Kasim Riau

Seorang pemimpin atau pemerintahan Islam harus berupaya dengan berbagai cara agar kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan terpenuhi dengan baik, tidak membebankan mereka secara pelayanan, apa lagi terhadap masyarakat yang minus finansialnya.⁸

Berdasarkan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.⁹

Pelayanan publik di bidang kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan pemerintah atau pihak terkait untuk memelihara, meningkatkan, dan mencegah penyakit masyarakat, serta memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk seperti promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya.

Pelayanan publik berdasarkan KEMENPAN

No.63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

⁸ <https://aceh.trsibunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam?page=2>
diakses tanggal 26 januari 2025, pukul 10.00

⁹ Ismail Rachman” Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektr4nik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)” Vol. 2 No. 1 (2022), h.4

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

barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Pasal 34 tentang Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan, Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Professional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan
10. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat

¹⁰Jailani, "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam," Jurnal al Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah13, no. 1 2013, h. 267

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

11. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
12. Sesuai dengan kepantasan
13. Tidak menyimpang dari prosedur.¹¹

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan salah satu badan penyelenggara jaminan sosial di Indonesia yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pemerintah mengeluarkan produk hukum yaitu jaminan sosial kesehatan. Kebijakan ini dikeluarkan pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

Produk hukum ini berguna untuk memperbaiki kondisi kesejahteraan masyarakat saat ini.¹²

Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan puskesmas. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.¹³

¹¹ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹² Kementrian Kesehatan, *Buku Panduan JKN*, Internattional Labor Orggannization, Jakarta, 2016. Hal 1

¹³ HIFNI PERMATA, "ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKEMAS BANGKINANG KOTA", Skripsi 2020

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

Puskesmas Air Molek adalah salah satu puskesmas yang ada di desa Air Molek, Kecamatan Pasir Penyau, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau yang melayani pelayanan kesehatan BPJS.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Puskesmas Air Molek, terjadi kejanggalan-kejanggalan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada pasien bpjs, seperti misalnya dalam pemberian obat, permasalahan antrian dan keterlambatan pemeriksaan. Pasien penerima BPJS tidak mendapatkan pelayanan dengan baik, sebagaimana yang diharapkan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut persoalan ini yang dituangkan melalui karya ilmiah yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Bpjs Kesehatan Oleh Pihak Puskesmas Airmolek Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 34 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqih Siyasah.

B. Batasan Masalah

Karena luas dan banyaknya masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang berobat ke Puskesmas Airmolek, maka penulis fokus pada pihak yang ada di Puskesmas Air Molek dan pasien BPJS yang berobat ke Puskesmas Desa Air molek, Kecamatan Pasir Penyau, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau.

C. Rumusan Masalah

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan oleh pihak puskesmas Air Molek berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 pasal 34?
2. Bagaimana tinjauan fiqh dusturiyah dalam pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan oleh pihak puskesmas Air Molek berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan oleh pihak puskesmas Air Molek berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 pasal 34
- b. Untuk Mengetahui tinjauan fiqh dusturiyah dalam pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan oleh pihak puskesmas Air Molek berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34?

2. Manfaat penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, menjadi bahan masukan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian.

- b. Diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi bahan untuk didiskusikan lebih lanjut di kalangan akademisi maupun praktisi.
- c. Sebagai wadah dalam menerapkan ilmu yang dimiliki oleh penulisan dan untuk menambah pengetahuan penulis dalam menganalisa efektifitas program pemerintah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Tinjauan Umum Tentang Pelaksanaan

a. Pengertian Pelaksanaan

Pengertian Pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempatpelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau

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.

kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.¹⁴

b. Fungsi Pelaksanaan

Fungsi Pelaksanaan adalah :

- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat berkerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- 4) Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.¹⁵

c. Prinsip-prinsip Pelaksanaan

Menurut Daryanto, prinsip-prinsip pelaksanaan antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Sinkronisasi antar tujuan organisasi dengan tujuan anggota
- 2) Suasana kerja yang menyenangkan
- 3) Hubungan kerja yang harmonis
- 4) Tidak memperlakukan bawahan sebagai mesin
- 5) Pengembangan kemampuan bawahan sampai tingkat maksimum
- 6) Penempatan personal dengan tepat

¹⁴ Rahardjo Adisasmit, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Graha Ilmu, Yogyakarta 2011, hal 34

¹⁵ *ibid*

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.

- 7) Imbalan yang sesuai dengan jasa yang diberikan.¹⁶

2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹⁷

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diara) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁸

b. Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

¹⁶ Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 88

¹⁷ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990)h. 415.

¹⁸ Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).2.

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.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai¹⁹

c. Karakteristik Pelayanan Yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri – ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun ciri – ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- 2) Tersedia karyawan yang baik

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005)hlm. 205

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.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

- 5) Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen²⁰

3. Tinjauan Umum Tentang BPJS

1. Sejarah Singkat BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Pemerintah Republik Indonesia, 2011).

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005) hlm. 207

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.

BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia. Pada awalnya lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia adalah lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia yang kemudian menjadi BPJS Kesehatan.

Pada awal 2013, PT Askes Menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari sebelumnya Namun dalam praktiknya sebenarnya masih banyak ditemukan persoalan dalam pelaksanaan BPJS dengan adanya perbedaan signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan umum (tidak menggunakan BPJS).²¹

2. Pengertian BPJS

Istilah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dikenal dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (disingkat UU SJSN). Sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (1) UU SJSN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial harus dibentuk dengan Undang-Undang yang

²¹ Solechan, *BPJS Kesehatan sebagai Pelayanan Publik*, Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 4, Nov 2019. Hal 688

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.

dimaksud adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

Sebagaimana diamanatkan dalam pasal 28H ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dan pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001, presiden ditugaskan untuk membentuk sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu.²²

3. Fungsi BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS memiliki fungsi sesuai dengan program jaminan sosial yang diselenggarakannya. Pasal 5 ayat (2) UU BPJS secara tegas telah membagi BPJS menjadi 2 (dua), yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Fungsi BPJS Kesehatan adalah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan adalah untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua. Untuk menunjang tugas-tugas yang diberikan melalui ketentuan Pasal

²² Andika Wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2018), h. 26-27

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.

10 UU BPJS, BPJS diberikan wewenang untuk menagih pembayaran iuran, menempatkan dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan yang memadai.

Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jaminan sosial nasional membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah, membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan, mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajiban.

Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidak patuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.²³

Dalam teori kebijakan pada intinya merupakan keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengolahan dan pendistribusian sumberdaya alam, financial dan manusia demi kepentingan publik.

²³ Edi Suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. (Bandung: CV Alfabeta, 2008), h. 3

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. Prosedur Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Untuk berobat menggunakan BPJS Kesehatan ada beberapa prosedur yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Saat pengguna BPJS sakit maka pertama harus berobat ke FASKES 1 (Fasilitas Kesehatan 1) dalam hal ini meliputi Dokter Keluarga / Puskesmas Setempat.
2. Setelah pasien diperiksa di FASKES 1 dan ternyata masih bisa ditangani disana maka tidak perlu lagi kerumah sakit. Namun jika ternyata kondisi pasien tidak memungkinkan ditangani maka FASKES 1 akan memberikan rujukan kerumah sakit partner BPJS.
3. Setelah pasien menerima kartu rujukan dari pihak FASKES 1 maka pasien wajib membawa surat rujukan tersebut ke rumah sakit. Tanpa surat rujukan tersebut pasien dianggap berobat secara pribadi tanpa menggunakan BPJS.
4. Bagi pengguna BPJS bisa langsung berobat kerumah sakit tanpa melalui FASKES 1 atau tanpa surat rujukan jika kondisi darurat.

Kondisi darurat yang dimaksud kondisi pasien dalam kondisi sakit yang bisa menyebabkan kematian maupun macet. Bagi pengguna dalam kriteria bukan pasien darurat untuk membawa syarat-syarat saat berobat:

- 1) Kartu BPJS Asli beserta fotocopynya
- 2) Fotocopy KTP yang masih berlaku

- 3) Fotocopy KK (Kartu Keluarga)
- 4) Fotocopy surat rujukan dari FASKES 1.²⁴

4. Tinjauan Umum Tentang Kesehatan

a. Pengertian Kesehatan

Kesehatan menurut World Health Organization (WHO) didefinisikan sebagai suatu keadaan sejahtera secara fisik, mental dan bukan hanya sekedar tidak memiliki penyakit. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009, kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomi. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan produktivitas seseorang. Pada hakikatnya, setiap manusia membutuhkan kehidupan yang sehat untuk menunjang keberlangsungan hidupnya.²⁵

b. Dasar Hukum Kesehatan

Dasar hukum kesehatan di Indonesia meliputi Undang-Undang Dasar 1945 (Pasal 28 dan 34 ayat (3)), Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dan Undang-Undang lain terkait, seperti Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik

²⁴ Edi Suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. (Bandung: CV Alfabeta, 2008), h.10

²⁵ Sulistiarini, Rahmat Hargono, *Hubungan Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan Masyarakat Kelurahan Ujung*, Departemen Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, Surabaya. Hal 8

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.

Kedokteran dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.

Dasar hukum kesehatan dalam Islam bersumber pada Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Kesehatan dalam Islam dipandang sebagai anugerah Allah SWT yang harus dijaga dan dijaga karena merupakan bagian dari amanah dan kewajiban seorang hamba. Al-Qur'an dan Sunnah memberikan prinsip-prinsip penting terkait kesehatan, termasuk menjaga kebersihan, mengonsumsi makanan yang halal dan baik, serta menjaga keseimbangan aktivitas dan istirahat. Sebagaimana dalam Al-Quran Surat Al-Maidah 5:6:

مَا يُرِيدُ اللَّهُ لِيَجْعَلَ عَلَيْكُمْ مِنْ حَرَجٍ وَلَكِنْ يُرِيدُ لِيُطَهِّرَكُمْ وَلِيُتِمَّ نِعْمَتَهُ عَلَيْكُمْ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya:

"Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur." Ayat ini menekankan pentingnya menjaga kebersihan dan kesehatan sebagai bentuk syukur atas nikmat Allah."²⁶

Dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 168 juga disebutkan tentang makanan halal dan haram yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا الشَّيْطَانَ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

١٦٨

²⁶ Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Artinya:

“Wahai manusia! Makanlah dari makanan yang halal, yaitu yang tidak haram, baik zatnya maupun cara memperolehnya. Dan selain halal, makanan juga harus yang baik, yaitu yang sehat, aman, dan tidak berlebihan. Makanan dimaksud adalah yang terdapat di bumi yang diciptakan Allah untuk seluruh umat manusia, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan yang selalu merayu manusia agar memenuhi kebutuhan jasmaninya walaupun dengan cara yang tidak sesuai dengan ketentuan Allah. Waspadailah usaha setan yang selalu berusaha menjerumuskan manusia dengan segala tipu dayanya. Allah mengingatkan bahwa sungguh setan itu musuh yang nyata bagimu, wahai manusia.”²⁷

c. Jenis-Jenis Kesehatan

- 1) Kesehatan fisik adalah kondisi tubuh manusia di mana setiap organ atau bagian tubuhnya berfungsi dengan baik. Seseorang dikatakan sehat apabila tidak merasa sakit atau keluh, dan secara objektif tidak terlihat sakit.
- 2) Kesehatan mental biasanya disebut sebagai kesehatan jiwa atau kesehatan rohani. Adapun komponen kesehatan jiwa manusia, adalah: Pikiran sehat dapat dilihat dari cara berpikir dan jalan pikirannya, Emosional yang sehat bisa ditandai dari cara seseorang mengekspresikan emosi dan perasaannya, Spiritual yang sehat dapat dicerminkan dari cara seseorang menunjukkan rasa syukur, pujian, kepercayaan, dan lain sebagainya terhadap Tuhan yang Maha Esa. Misalnya, menjalankan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianut.

²⁷ Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 168

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) Kesehatan sosial merupakan keadaan di mana manusia mampu mewujudkan interaksi tanpa membedakan suku, ras, dan warna kulit, sehingga dapat menciptakan rasa toleransi dan kesatuan. Kesehatan sosial seseorang dapat tercermin dari bagaimana cara seseorang berinteraksi dan mengambil sikap ketika menghadapi orang lain.²⁸

d. Faktor yang Mempengaruhi Kesehatan

Menurut Hendrik Bloom, ada 4 faktor yang mempengaruhi status kesehatan seseorang, yaitu perilaku, lingkungan, keturunan (herediter), dan pelayanan kesehatan.

- 1) Perilaku dari pandangan biologis adalah suatu kegiatan atau aktivitas organism yang bersangkutan. Jadi perilaku manusia pada hakikatnya adalah suatu aktivitas daripada manusia itu sendiri. Perilaku manusia itu mempunyai bentangan yang sangat luas, mencakup berjalan, berbicara, berpakaian, dan sebagainya. Bahkan kegiatan internal seperti berpikir, persepsi, dan emosi juga merupakan perilaku manusia.
- 2) Kesehatan lingkungan pada hakikatnya adalah suatu kondisi atau keadaan lingkungan yang optimum sehingga berpengaruh positif pada terwujudnya status kesehatan yang optimal pula. Ruang lingkup kesehatan lingkungan tersebut antara lain mencakup: perumahan, pembuangan kotoran manusia, penyediaan air bersih,

²⁸ <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-kesehatan-jenis-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi-20eKTyUxvLt/full> diakses pada tanggal 29 April 2025, pukul 22.00

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.

pembuangan sampah, pembuangan air kotor (limbah). Adapun yang dimaksud dengan usaha kesehatan lingkungan adalah suatu usaha untuk memperbaiki atau mengoptimalkan lingkungan hidup manusia yang merupakan media yang baik agar terwujudnya kesehatan yang optimum bagi manusia yang hidup didalamnya.

- 3) Keturunan Secara sederhana, penyakit manusia dapat dibagi ke dalam beberapa kategori, salah satunya adalah penyakit yang disebabkan oleh faktor gen. Penyakit ini disebut juga sebagai penyakit hereditas atau keturunan.
- 4) Pelayanan kesehatan Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.²⁹

²⁹ Effendy & Nasrul, *Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat*, Yasmin Asih - Edisi 2 – Jakarta: EGC, 1998.ha 69

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.

e. Pentingnya Menjaga Kesehatan

Salah satu alasan pentingnya menjaga kesehatan adalah adanya peningkatan stres dan tekanan mental. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, jadwal yang padat, dan paparan terus-menerus terhadap informasi melalui media sosial dapat menyebabkan stres kronis. Hal ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik. Oleh karena itu, penting untuk meluangkan waktu untuk diri sendiri, beristirahat dengan cukup, dan mencari cara untuk mengelola stres dengan efektif.

Pada masa sekarang ini kita juga lebih rentan terhadap efek negatif dari paparan bahan kimia dan polusi lingkungan. Polusi udara, paparan sinar ultraviolet (UV), dan penggunaan bahan kimia dalam produk sehari-hari dapat berdampak buruk pada kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menjaga kesehatan dengan melindungi diri dari paparan yang berbahaya, seperti mengenakan tabir surya (sunscreen) saat berada di bawah sinar matahari langsung, dan menggunakan masker saat polusi udara tinggi.³⁰

5. Tinjauan Umum Tentang UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34

a. Sejarah Lahirnya UU No 25 Tahun 2009

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi

³⁰<https://www.kompasiana.com/andrew32233/647198c382219924a04ff912/pentingnya-menjaga-kesehatan-di-era-modern>

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.

pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara

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.

dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³¹

b. Maksud dan Tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang tentang pelayanan public dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.³²

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- 1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³³

³¹ Pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³² UU nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 2

³³ UU nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁴

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terapat 62 Pasal yang ada di undang-undang tersebut maka dari itu peneliti ingin membatasi dengan pasal 34 yang terdapat 15 ayat dalam isi pasal tersebut yaitu perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di Puskesmas Air molek.

Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 34, yaitu membahas tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang baik.³⁵

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terapat 62 pasal yang ada di undang-undang tersebut maka

³⁴ undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³⁵ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan 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.

dari itu peneliti ingin membatasi dengan pasal 34 yang terdapat 15 ayat dalam isi pasal tersebut yaitu perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di Puskesmas Air Molek, Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri. Adapun pasal 34 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan yakni:

- 1) Adil dan tidak diskriminatif
- 2) Cermat
- 3) Santun dan ramah
- 4) Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- 5) Professional
- 6) Tidak mempersulit
- 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- 10) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan
- 11) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat

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

- 12) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
- 13) Sesuai dengan kepantasan
- 14) Tidak menyimpang dari prosedur.³⁶

6. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 , yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁷

Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi non profit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara

³⁶ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³⁷ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³⁷ Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).2.

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.

peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya.³⁸

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁹

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor public. Pemerintahan yang bertugas melayani

- 1) Masyarakat yang dilayani pemerintah
- 2) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public
- 3) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih

³⁸ Putra Astomo, "Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah", kanun jurnal ilmu hukum, vol, No.64, Desember 2014, h. 145

³⁹ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan 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.

- 4) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- 5) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- 6) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- 7) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

c. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

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) Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁴⁰

d. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Menurut Pandangan Islam dalam Pelayanan Publik adalah Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain, Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada

⁴⁰ Meirinawati dan Indah Prabawati, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui, Administrasi Publik* Volume 12 Nomor 1, April 2015. Hal 8

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.

seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

”Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”⁴¹

Selain itu, dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW juga memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

الْيُؤْمِنُ أَحَدَكُمْ حَتَّى يُحِبَّ أَخِيهِ مَا لِنَفْسِيحِبُّ

Artinya:

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR.

⁴¹ Al-Qur'an surat Al baqarah ayat 267

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.

Bukhori).⁴² Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.”

Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan berbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh.

e. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki beberapa bentuk, di antaranya adalah pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif meliputi penyediaan dokumen, sertifikat, izin, dan rekomendasi. Pelayanan barang mencakup penyediaan barang yang digunakan oleh publik, seperti listrik, air, dan telepon. Pelayanan jasa melibatkan penyediaan sarana dan prasarana yang menghasilkan jasa yang bermanfaat bagi penerimanya.

Berikut adalah penjelasan lebih detail tentang bentuk-bentuk pelayanan publik:

- 1) Pelayanan Administratif: Pelayanan ini fokus pada penyediaan dokumen atau sertifikat resmi, seperti sertifikat tanah, izin

⁴² Zaghlul An-Najar, *Sains dalam Hadis*, (Jakarta:Amzah,2011), h. 172

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.

mendirikan bangunan (IMB), dan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran/kematian).

- 2) Pelayanan Barang: Pelayanan ini menyediakan barang yang digunakan oleh publik, seperti listrik, air bersih, telepon, dan jaringan transportasi.
- 3) Pelayanan Jasa: Pelayanan ini menyediakan jasa yang langsung bermanfaat bagi penerimanya, seperti pelayanan transportasi, perbankan, dan pendidikan.
- 4) Pelayanan Primer: Pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan.
- 5) Pelayanan Sekunder: Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah tetapi dapat juga disediakan oleh pihak lain, seperti pelayanan perizinan dan pelayanan perbankan.⁴³

7. Tinjauan Umum Tentang Fiqih Siyasah

a. Pengertian Fiqih Siyasah

Secara etimologi siyasah Syar'iyah berasal dari kata Syara'a yang berarti sesuatu yang bersifat Syar'i atau bisa diartikan sebagai peraturan atau politik yang bersifat syar'i. Secara terminologis menurut Ibnu Akil adalah sesuatu tindakan yang secara praktis membawa manusia dekat dengan kemaslahatan dan terhindar dari

⁴³ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kerusakan.⁴⁴ Dari definisi siyasah yang dikemukakan Ibnu 'Aqail di atas mengandung beberapa pengertian.

Pertama, bahwa tindakan atau kebijakan siyasah itu untuk kepentingan orang banyak. Ini menunjukkan bahwa siyasah itu dilakukan dalam konteks masyarakat dan pembuat kebijakannya pastilah orang yang punya otoritas dalam mengarahkan publik.

Kedua, kebijakan yang diambil dan diikuti oleh publik itu bersifat alternatif dari beberapa pilihan yang pertimbangannya adalah mencari yang lebih dekat kepada kemaslahatan bersama dan mencegah adanya keburukan. Hal seperti itu memang salah satu sifat khas dari siyasah yang penuh cabang dan pilihan.

Ketiga, siyasah itu dalam wilayah ijthadi, Yaitu dalam urusan-urusan publik yang tidak ada dalil qath'i dari al-Qur'an dan Sunnah melainkan dalam wilayah kewenangan imam kaum muslimin. Sebagai wilayah ijthadi maka dalam siyasah yang sering digunakan adalah pendekatan qiyas dan maslahat mursalah.

Oleh sebab itu, dasar utama dari adanya siyasah Syar'iyah adalah keyakinan bahwa syariat Islam diturunkan untuk kemaslahatan umat manusia di dunia dan akhirat dengan menegakkan hukum yang seadil-adilnya meskipun cara yang ditempuhnya tidak terdapat dalam alQur'an dan Sunnah secara eksplisit Adapun Siyasah Syar'iyah dalam arti ilmu adalah suatu bidang ilmu yang mempelajari hal ihwal

⁴⁴ Wahbah zuhaili."Ushul Fiqh".kuliyyat da''wah al Islami.(Jakarta :Radar Jaya Pradama,1997) , 89

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.

pengaturan urusan masyarakat dan negara dengan segala bentuk hukum, aturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan negara yang sejalan dengan jiwa dan prinsip dasar syariat Islam untuk mewujudkan kemaslahatan masyarakat⁴⁵

Fiqh Siyasah terdiri dari dua kata berbahasa Arab, fiqh dan siyasah. Agar diperoleh pemahaman yang pas apa yang dimaksud dengan Fiqh Siyasah, maka perlu dijelaskan pengertian masing-masing kata dari segi bahasa dan istilah. Secara etimologis (bahasa) fiqh adalah keterangan-keterangan tentang pengertian atau paham dari maksud ucapan si pembicara, atau pemahaman yang mendalam terhadap maksud-maksud perkataan dan perbuatan. Secara terminologis (istilah), menurut ulama – ulama syara, fiqh adalah pengetahuan tentang hukum – hukum yang sesuai dengan syara mengenai amal perbuatan yang diperoleh dari dalil yang tafshil (terinci, yakni dalil-dalil atau hukum-hukum khusus yang diambil dari dasar – dasarnya dan sunah).

Jadi fiqh adalah pengetahuan mengenai hukum agama islam yang bersumber dari al quran dan sunah yang disusun oleh mujtahid dengan jalan penalaran dan ijtihad. Secara harfiah (leksikal), fiqh mengandung arti tahu, paham, dan mengerti. Arti ini dipakai secara khusus dalam bidang hukum agama atau yurisprudensi Islam (menurut Ibnu al-Mandzur dalam Lisan al-'Arab. Menurut istilah, fiqh (fiqh)

⁴⁵ Syekh Abdul, Wahab Khallaf. 1993. *Ilmu Usul Fiqih*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993), 123

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.

adalah ilmu atau pengetahuan tentang hukum-hukum syaria't, yang bersifat amaliah (praktis), yang digali dari dalil-dalilnya yang Terperinci Fiqh juga merupakan pengetahuan tentang hukum agama Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan al-Sunnah yang disusun dengan jalan ijtihad.⁴⁶

Kata siyasah bersal dari akar kata ساش- سياسة yang artinya mengatur mengendalikan, mengurus atau membuat keputusan. Didalam Kamus al-Munjid dan Lisan al-'Arab, kata siyasah kemudian diartikan pemerintahan, pengambilan keputusan, pembuat kebijakan, pengurusan, pengawasan atau perekayasaan. Untuk selanjutnya al-siyasah kadang-kadang diartikan, memimpin sesuatu dengan cara yang membawa kemaslahatan.

Kata “Fiqh Siyasah” yang tulisan bahasa Arabnya adalah هقفا هقفا berasal dari dua kata yaitu Fiqh (هقفا) dan yang kedua adalah alSiyasi (سيسيلا) Kata fiqh secara bahasa adalah faham.²⁸ Sedangkan secara istilah menurut ulama usul, kata Fiqh berarti “mengerti hukum hukum syariat yang sebangsa amaliah yang digali dari dalil-dalilnya secara terperinci”.²⁹ Sedangkan al-siyasi bila, secara bahasa berasal dari سيسيلا- سيسي- سيسي yang memiliki arti mengatur (ربد/رما)⁴⁷

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, terapat dua unsur penting di dalam fiqh siyasah yang saling berhubungan secara timbal balik, yaitu yang pertama adalah pihak yang mengatur dan yang kedua

⁴⁶ Ahmad bin Muhammad al-Fayyûmî, *al-Mishbah al-Munîr* (Beirut: al-Maktabah al-Ilmiyyah, t.t.), 295

⁴⁷ Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al Fiqh al Islami* (Damaskus: Dar al-Fikr, 2001) vol.1. h. 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

adalah pihak yang diatur.⁴⁸ Melihat kedua unsur tersebut, menurut Prof. H.A. Djazuli, menyatakan bahwa fiqh siyasah itu mirip dengan ilmu politik, yang mana pendapat dari Wirjono Prodjodikoro bahwa dua unsur penting dalam bidag politik, yaitu negara yang pemerintahannya bersifat eksklusif dan unsur masyarakat.⁴⁹

Oleh karna itu, yang didasari adat istiadat atau doktrin secara islam, yang dikenal dengan Siyasah Adl'iyyah itu bukanlah Fiqih Siyasah, hanya saya selagi Siyasah Adl'iyyah itu tidak bertentangan dengan prinsip islam, maka tetap dapat diterima.

b. Ojek Kajian Fiqih Siyasah

Objek Kajian Fiqh Siyasah Adapun objek kajian fiqh siyasah yang berlaku secara formal sebagai kajian ilmiah, adalah siyasah di bidang ekonomi atau siyasah maliyah (politik ekonomi), di bidang pemerintahan disebut siyasah dusturiyah, di bidang kenegaraan disebut siyasah dauliyah, yang juga siyasah yang berhubungan secara langsung dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan hukum ketatanegaraan yang bersumber kepada Alquran dan as-sunnah dan ajaran-ajaran yang diambil dari perilaku politik dan pemerintahan di masa Rasulullah dan para sahabat, terutama khalifah yang empat.⁵⁰

Objek kajian pertama adalah siyasah dusturiyah, yang mempelajari hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyat di

⁴⁸ H. A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 28

⁴⁹ Wirjono Prodjodikoro, (*Asas-asas Ilmu Negara dan Politik* Bandung:eresco,1971), h.6.

⁵⁰ Beni Ahmad Saebandi, *Fiqh Siyasah, Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), h. 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pihak lain, serta kelembagaan kelembagaan yang terdapat dalam masyarakat. Pembahasan utama dari siyasah dusturiyah meliputi hal hal dibawah ini:

- 1) Kajian tentang konsep imamah, khilafah, imarah, mamlakah, berikut hak dan kewajibannya
- 2) Kajian tentang rakyat, kedudukan, hak dan kewajibannya
- 3) Kajian tentang bai'ah dari zaman ke zaman
- 4) Kajian tentang waliyul ahdi
- 5) Kajian tentang perwakilan atau wakalah
- 6) Kajian tentang ahl al-halli wa al-aqd
- 7) Kajian tentang wuzarah, sistem pemerintahan presidential dan parlementer dan
- 8) Kajian tentang pemilihan umum.⁵¹

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

⁵¹ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Untuk melengkapi tujuan fundamental, berkaitan dengan kajian siyasah dusturiyah, upaya kajian di lengkapi dengan mempertimbangkan berbagai teori pemerintahan dan kehidupan kenegaraan yang terus menerus berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi, di antaranya menjadikan fatwa ulama dan ijtihad-ijtihadnya sebagai bagian dari sumber rujukan.⁵²

Dalam siyasah dusturiyah, dikaji secara mendalam hal-hal yang berhubungan dengan perwakilan rakyat, hubungan orang muslim dengan nonmuslim dalam suatu pemerintahan dan negara, partai politik, pemilihan umum, dan system pemerintahan yang dianut suatu negara tertentu. Bidang yang berkaitan dengan hal ini disebut dengan siyasah tasri'iyah.⁵³

Persoalaan kepemimpinan dalam suatu negara berkaitan pula dengan adanya janji kepala negara dan pemerintah, dan janji-janji pemimpin pada umumnya yang diikratkan secara sakral, sebagaimana dikatakan sebagai bai'at. Adapun yang berkaitan dengan sistem pemerintahan dan kabinet serta waliyul ahli disebut sebagai siyasah taufidiyah. Sistem ketatanegaraan selalu berkaitan dengan berbagai perundangan atau tata negara yang tidakterlepas dari pradilan dan sistem yang dianutnya. Kaitan dengan hal itu siyassah dusturiyah dikenal dengan siyasah qadha'iyah. Adapun siyasah idariyah adalah

⁵² Ibid

⁵³ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

kajian siyasah dusturiyah yang berhubungan sistem administrasi negara termasuk di dalamnya masalah kepegawaian.⁵⁴

Kajian siyasah yang kedua berkaitan dengan sumber rujukan yang di gunakan dalam berpolitik, yang dalam ajaran islam acuan umatnya Al-Quran dan As-Sunnah, di luar sumber tersebut termasuk sumber-sumber ijthadiyah. Kajian yang dimaksud adalah siyasah syar'iyah.⁵⁵

Siyasah syar'iyah diartikan dengan ketentuan dan kebijaksanaan pengurusan masalah kenegaraan yang berdasarkan syariat.⁵⁶ Siyasah syar'iyah artinya politik yang berbasis pada ajaran ajaran Allah dan ajaran Rasulullah dengan tujuan utama mencapai kemaslahatan. Dalam siyasah syar'iyah, ide dasar politik berpedoman pada prinsip-prinsip hukum islam. Sedangkan secara operasional dapat terus berkembang dan mengalami berbagai perubahan sepanjang tidak menyimpang dari prinsip-prinsip yang berlaku.

Di samping itu, perwujudan kemaslahatan umum terletak pada pemegang kekuasaan (pemerintah, ulil amri atau wulatul amrl. Oleh karna itu, segala bentuk hukum, peraturan, dan kebijaksanaan siyasi yang dibuat oleh pemegang kekuasaan bersifat mengikat wajib di taati oleh masyarakat selama semua produk itu secara substansial tidak bertentangan dengan jiwa syariat. Hal ini karena ulil amri telah

⁵⁴ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 1980), h. 21

⁵⁵ Beni Ahmad Saebandi, Op. cit., h. 41

⁵⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Predamedia Group, 2014), h. 6

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.

diberikan hak oleh Allah untuk dipatuhi, sekalipun semua produk itu bertentangan dengan pendapat para mujtahid. Hal tersebut karena pendapat mujtahid hanya wajib diamalkan oleh mujtahid itu sendiri, sedangkan masyarakat tidak wajib mengikutinya.⁵⁷

Siyasah syar'iyah ialah ilmu yang mempelajari hal-hal dan seluk-beluk pengetahuan urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, peraturan dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran dan roh syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.⁵⁸

Al-Mawardi mengatakan bahwa siyasah syar'iyah mempunyai posisi yang menentukan sebagai sumber legitimasi terhadap realitas kekuasaan. Dalam siyasah syar'iyah dipadukan antara realitas kekuasaan dan idealitas politik yang berlaku, sebagaimana dianjurkan oleh syariat islam agar prinsip-prinsip politi islami dijadikan ukuran justifikasi dan kepantasan atau kepatutan politis yang menyebabkan seseorang berhak memegang tampuk kekuasaan.⁵⁹

Siyasah syar'iyah adalah fiqh siyasah itu sendiri, secara umum mempelajari segala sebab musabab, segala masalah dan aspek yang berkaitan, antara lain dengan asal-usul negara dalam sejarah islam, sejarah perkembangannya, organisasi dan fungsi serta peranannya dalam kehidupan umat, dan segala bentuk hukum, peraturan, dan

⁵⁷ Beni Ahmad Saebandi, Op. cit., h. 41

⁵⁸ Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 26

⁵⁹ Abu Ridha, *Karakteristik Politik Islam*, (Bandung: Syaamil Cipta Media, 2004), h. 32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kebijaksanaan yang dibuat penguasa. Fiqih siyasah juga mempelajari segala konsep dan teori yang pro dan kontra mengenai politik, negara, dan pemerintahan menurut islam yang memerlukan pelacakan terhadap segala fakta, peristiwa dan fenomena-fenomena historis dari segala sudut dan segi, dan dasar-dasar analisis mendalam.⁶⁰

Siyasah syar'iyah adalah hukum-hukum Islam yang digali dari sumber yang sama dan ditetapkan untuk mewujudkan kemaslahatan sebagai bagian dari fiqih atau dalam katagori fiqih yang ditetapkan oleh pemegang kekuasaan.³⁵ Siyasah syar'iyah atau dipopulerkan dengan istilah fiqih siyasah tidak begitu membedakan kajian yang berkaitan dengan pemerintahan dan negara. Akan tetapi, istilah yang kemudian digunakan sebagai bagian dari kajian fiqih siyasah mengenai kenegaraan dengan segala aspeknya adalah siyasah dauliyah. Dalam siyasah dauliyah kajian kenegaraan lebih luas, karena berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban negara atas kehidupan rakyatnya, hubungan diplomatic antarnegara, kerja sama regional dan internasional negara-negara di dunia, tentang peperangan, perdamaian, dan berbagai pranata sosial politik yang lebih luas.⁶¹

Fokus kajian siyasah dauliyah lebih kepada hubungan pemimpin dengan rakyat di suatu negara dan pemerintahan tertentu, sedangkan dalam siyasah dauliyah cakupannya lebih luas, sebagaimana kajian yang berkaitan dengan perjanjian ekstradisi,

⁶⁰ Beni Ahmad Saebandi, Op. cit., h. 41

⁶¹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Kajian siyasah berikutnya adalah yang berkaitan dengan perekonomian negara dan berbagai kebijakan pemerintah, berhubungan dengan harta kekayaan, kepemilikan aset negara, pengelolaan perusahaan negara, dan seluruh hal yang menyangkut kebijakan ekonomi yang ditetapkan atas dasar political will pemimpin suatu masyarakat dan pemerintah. Objek kajian tersebut dibahas dalam siyasah Maliyah.⁶²

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

⁶² Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

terhadap kemaslahatan rakyat. Hal ini karena dalam siyasah Maliyah, ada hubungan antara tiga faktor, yaitu rakyat, harta, dan pemerintah atau kekuasaan.⁶³

Siyasah Maliyah juga mengatur hak-hak orang miskin, sumber sumber mata air dan perekonomian, yaitu hukum dan peraturan yang mengatur hubungan diantara orang-orang kaya dan miskin, antara negara dan perseorangan, sumber-sumber keuangan negara dan sebagaimana yang berkaitan dengan harta dan kekayaan negara.⁶⁴

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

c. Ruang Lingkup Fiqih Siyasah

Setiap ilmu mempunyai objek dan metode, maka kalau kita membicarakan suatu ilmu haruslah mengetahui apa objeknya, luas lapangan pembicaraan, dan bahasan metodenya. Fiqih Siyasah adalah ilmu yang otonom selagipun bagian ilmu dari Fiqih. Selanjutnya Hasbi Ash Shiddieqy mengungkapkan bahwa bahasan ilmu Fiqih mencakup individu, masyarakat dan Negara, meliputi bidang, bidang ibadah,

⁶³ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2003), h. 31

⁶⁴ Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

muamalah, kekeluargaan, kenegaraan dan hukum-hukum internasional, seperti perang, damai dan traktat.

Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup Fiqih Siyasah. Ada yang membagi menjadi lima bidang. Ada yang membagi menjadi empat bidang dan lain-lain. Namun perbedaan ini tidak terlalu terprinsipil Menurut Imam Al-Mawadi, seperti yang dituangkan berdasarkan karangan Fiqih Siyasahnya yaitu *Al-ahkam al-Sultaniyyah*, maka dapat diambil kesimpulan ruang lingkup Fiqih Siyasah adalah sebagai berikut:⁶⁵

- 1) Siyasah Dusturiyah (Tentang Peraturan Perundang-undangan)
- 2) Siyasah Maliyyah (Tentang Kebijakan Ekonomi dan Moneter)
- 3) Siyasah Qadla'iyyah (Tentang Kebijakan Peradilan)
- 4) Siyasah Harbiyyah (Tentang Politik Peperangan)
- 5) Siyasah Iddariyyah (Tentang Kebijakan Administrasi Negara)

Sementara Abdul Wahab Khalaf berpendapat Fiqih Siyasah adalah membuat peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan untuk mengurus Negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Realisasinya untuk tujuan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dan Abdul Wahab Khaliq mempersempitnya menjadi bidang kajian saja, yaitu:

- 1) Siyasah Qadla'iyyah (Kebijakan Peradilan)
- 2) Siyasah Dauliyyah (Kebijakan Hubungan Luar Negeri)

⁶⁵ Ali bi Muhammad al-Mawardi, *Al-ahkam al Sulthaniyyah wa al wilayat al-Diniyyah* (Beirut: dar al Kutb al Iamiyyah, 2006), Hal 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 3) Siyasah Maliy-yah (Kebijaksanaan ekonomi atau Keuangan Negara).

Salah satu ulama terkemuka di Indonesia, Hasby Ashiddieqy, menyatakan bahwa objek kajian fiqh siyasah berkaitan dengan pekerjaan mukallaf dan segala urusan administrasinya, dengan mengingat persesuaian administrasi ini dengan jiwa syari'ah yang kita tidak peroleh dalilnya yang khusus dan tidak berlawanan dengan suatu nash dari nashnash yang meupakan syari'ah aman yang tetap.⁶⁶

d. Pengertian Siyasah Dusturiyah

Siyasah dusturiyah merupakan bagian fiqh siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara. Dalam bagian ini dibahas antara lain konsep-konsep konstitusi (undang-undang dasar negara dan sejarah lahirnya perundang-undangan dalam suatu negara), legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan syura yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut.⁶⁷ Tujuan dibuatnya peraturan perundang-undangan adalah untuk mewujudkan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Permasalahan di dalam fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, di dalam fiqh siyasah dusturiyah biasanya dibatasi

⁶⁶ Hasby Ash Shaddieqy, *Pengantar Siyasah Syar'iyah*, (Yogyakarta: Maddah), h.28.

⁶⁷ Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.⁶⁸

e. Ruang Lingkup dan Kajian Siyasah Dusturiyah

Fiqh siyasah dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Sekalipun demikian, secara umum disiplin ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Persoalan dan ruang lingkup pembahasan
- 2) Persoalan imamah, hak dan kewajibannya
- 3) Persoalan rakyat, statusnya dan hak-haknya
- 4) Persoalan bai'at
- 5) Persoalan waliyul ahdi
- 6) Persoalan perwakilan
- 7) Persoalan ahlul halli wal aqdi
- 8) Persoalan wizarah dan perbandingannya.⁶⁹

Persoalan fiqh siyasah dusturiyah umumnya tidak dapat dilepaskan dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil kulliy, baik ayat-ayat Al-Qur'an maupun Hadis, maqosidu syariah, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat, yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil kulliy tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat.

⁶⁸ H.A.Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syaria'ah*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 47

⁶⁹ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad ulama, meskipun tidak seluruhnya.⁷⁰

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki obyek kajian yang hampir sama yakni membahas tentang pelayanan public. Yang di antara nya sebagai berikut :

1. Skripsi oleh afrizal yang berjudul pelayanan jaminan sosial kesehatan berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menurut perspektif Fiqh siyasah (studi kasus di puskesmas kubu babussalam kabupaten rokan hilir).⁷¹ Persamaan nya adalah sama-sama menggunakan undang-undang nomor 25 tahun 2009 namun perbedaannya pada focus penelitian dimana saya hanya berfokus pada pasal 34.
2. Jurnal karya Yulia Neta yang berjudul "Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung" dalam jurnal ini membahas tentang kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan sosial dari aparatur pemerintah Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat. Sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalahh fokus uu nomor 25 tahun 2009.
3. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

⁷⁰ Ibid, hlm. 47-48

⁷¹ AFRIZAL SKRIPSI “pelayanan jaminan sosial kesehatan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menurut perspektif fiqh siyasah (studi kasus di puskesmas kubu babussalam kabupaten rokan hilir), juni 2022

Kota Semarang" karya Nur Nisya Safitri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Perbedaan dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalahh fokus uu nomor 25 tahun 2009.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian lapangan (field research) yaitu mengkaji ketentuan, kebijakan, dan program pemerintah yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.⁷² Pada penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Air Molek Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah kepala puskesmas, Tenaga Administrasi, Pasien yang menggunakan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Desa Air Molek Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

⁷² Susiadi, *Metode Penelitian*, (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), h.18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan dan sampel dalam penelitian kualitatif bukan disebut sampel

Adapun informan dalam penelitian ini adalah, Kepala Puskesmas Air Molek, 1 (satu) Staff pegawai, 2 (orang), Kepala BPJS Puskesmas Air Molek 1 (orang), Pasien BPJS puskesmas Air Molek 5 (orang).

E. Sumber Data

Berkaitan dengan permasalahan dan pendekatan masalah yang digunakan, maka pada prinsipnya penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu lapangan dan kepustakaan.⁷³ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara dengan kepala puskesmas,

⁷³ Mukti Fajar dan Yulianto, Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normati dan Empiris*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2010), h.156.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tenaga Administrasi, Pasien yang menggunakan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Desa Air Molek Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Data Skunder

Data skunder yaitu data pendukung , dan data tersebut di peroleh dari literature-literatur dan dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

F. Teknik Pngumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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.

di puskesmas air molek dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan.

3. Studi kepustakaan, yaitu penulis mengambil data-data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.⁷⁴
4. Dokumentasi, yaitu mencari data atau informasi berupa benda-benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen peraturan-peraturan, dan catatan harian lainnya. Dokumentasi yang digunakan peneliti terkait dengan pokok masalah yang peneliti ambil, dokumen berupa data-data, foto-foto yang peneliti ambil dari kepala puskesmas, kepala bagian tata usaha dan pegawai-pegawai lainnya dengan pokok masalah yang akan diteliti yang ada di Puskesmas air molek.

G. Teknik Analisis Data

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

H. Metode Penelitian

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

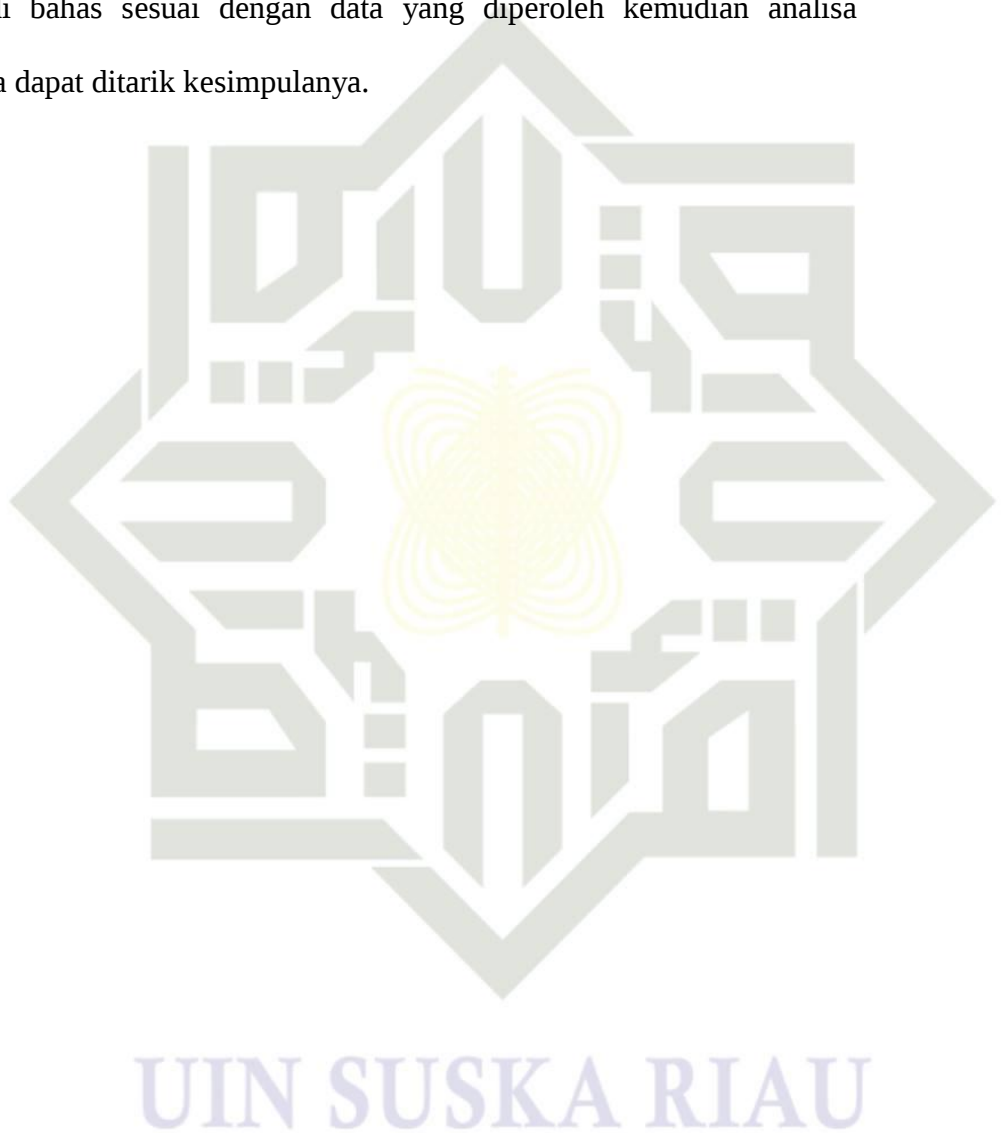
1. Metode Deduktif, yaitu menggambarkan dan menguraikan data-data yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti secara umum dan kemudian dianalisa untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat khusus.

⁷⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 172

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





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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari serangkaian pembahasan di bab sebelumnya, maka dalam bab ini peneliti akan menyimpulkan yang berdasarkan fenomena di lapangan guna menjawab rumusan masalah yang telah diterangkan di awal, yakni :

1. Puskesmas Air Molek merupakan instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas ini berfungsi memberikan pelayanan medis dasar kepada masyarakat, termasuk dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan. Pelaksanaan pelayanan Bpjs kesehatan berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Air Molek, Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri, dengan menilik pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak dari Puskesmas Air molek sudah menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat, meskipun masih ada masyarakat yang tidak puas dengan bentuk pelayanan yang di berikan. Hal ini disebabkan karena ada kendala-kendala yang dihadapi seperti kurang nya tenaga medis, dan keterbatasan infrastruktur.
2. Dalam pandangan Fiqih Siyasah Dusturiyah, Puskesmas dapat dipahami sebagai lembaga pelayanan publik yang merupakan perpanjangan tangan

dari pemerintah (waliyul amr) dalam memenuhi kewajiban negara terhadap rakyat, khususnya dalam bidang kesehatan. sebagaimana diamanatkan pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan prinsip prinsip masalah (kemaslahatan umum), keadilan, amanah, dan perlindungan terhadap hak-hak dasar manusia. meskipun belum terlaksana sepenuhnya.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Air Molek, Kecamatan Pasir Penyau Kabupaten Indragiri. Maka diperlukan beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. Pegawai Puskesmas Airmolek Lebih mengoptimalkan kembali pelayanan yang ada di Puskesmas Airmolek khususnya dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Tidak ada diskriminatif, adil, bertanggungjawab, disiplin dan mendengar serta memberi solusi kepada masyarakat yang ingin meminta pelayanan. Dan terus meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.
2. Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Airmolek Lebih bisa memahami dalam menghadapi segala masalah yang ada, mencermati segala informasi yang ada, dan mengetahui segala bentuk syarat dan ketentuan yang berlaku di Puskesmas Airmolek.

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

A. Buku

- Adisasmito, R. (2011). *Pengelolaan pendapatan dan anggaran daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Al-Fayyûmî, A. M. (t.t.). *Al-Mishbah al-Munîr*. Beirut: Al-Maktabah al-‘Ilmiyyah.
- Al-Mawardi, A. M. (2006). *Al-ahkam al-Sulthaniyyah wa al-wilayat al-diniyyah*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah.
- Al-Zuhaili, W. (1997). *Ushul fiqh*. Jakarta: Radar Jaya Pratama.
- Al-Zuhayli, W. (2001). *Ushul al-fiqh al-islami* (Vol. 1). Damaskus: Dar al-Fikr.
- An-Najar, Z. (2011). *Sains dalam hadis*. Jakarta: Amzah.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto. (2013). *Administrasi dan manajemen sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI. (1998). *Al-Qur'an dan terjemahannya* (Cet. ke-1). Semarang: Asy-Syifa'.
- Djazuli, A. (1980). *Fiqh siyasah*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Djazuli, A. (2003). *Fiqh siyasah: Implementasi kemaslahatan umat dalam rambu-rambu syari'ah*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, & Nasrul. (1998). *Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat* (Edisi ke-2). Jakarta: EGC.
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme penelitian hukum normatif dan empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Iqbal, M. (2014). *Fiqh siyasah: Kontekstualisasi doktrin politik Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Iqbal, M. (2014). *Kontekstualisasi doktrin politik Islam*. Jakarta: Kencana.
- Kaelany, H. D. (n.d.). *Islam dan aspek-aspek kemasyarakatan*.

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

- Kasmir. (2005). Pemasaran bank. Jakarta: Kencana.
- Kementerian Kesehatan. (2016). Buku panduan JKN. Jakarta: International Labour Organization.
- Khallaf, A. W. (1993). Ilmu ushul fiqh. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prodjodikoro, W. (1971). Asas-asas ilmu negara dan politik. Bandung: Eresco.
- Pulungan, S. (1995). Fiqh siyasah: Ajaran, sejarah dan pemikiran. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ratmiko, & Winarsih, A. S. (2015). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridha, A. (2004). Karakteristik politik Islam. Bandung: Syaamil Cipta Media.
- Saebandi, B. A. (2014). Fiqh siyasah: Terminologi dan lintasan sejarah politik Islam. Bandung: Pustaka Setia.
- Saleh, A. Y. (2010). Berdzikir untuk kesehatan saraf. Jakarta: Zaman.
- Shaddieqy, H. A. (n.d.). Pengantar siyasah syar'iyah. Yogyakarta: Maddah.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2008). Kebijakan sosial sebagai kebijakan publik. Bandung: Alfabeta.
- Sunggono, B. (2009). Metode penelitian hukum. Jakarta: Rajawali Press.
- Susiadi. (2015). Metode penelitian. Lampung: LP2M IAIN Raden Intan.
- Tim Penyusun. (1990). Kamus besar bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Wijaya, A. (2018). Hukum jaminan sosial Indonesia. Jakarta Timur: Sinar Grafika.

B. Jurnal

- Astomo, P. (2014). Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintah. Kanun: Jurnal Ilmu Hukum, (64), 145.
- Jailani. (2013). Pelayanan publik: Kajian pendekatan menurut perspektif Islam. Jurnal al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah, 13(1), 267.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 8.

Solechan. (2019). BPJS kesehatan sebagai pelayanan publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(4), 688.

C. Skripsi

Afrizal. (2022). Pelayanan jaminan sosial kesehatan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menurut perspektif fiqh siyasah (Studi kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir)

D. Wawancara

Anto. (2025, 12 Februari). Wawancara langsung.

Dedek. (2025, 13 Februari). Wawancara langsung.

Dr. Wira. (2025, 13 Februari). Wawancara langsung.

Liza. (2025, 12 Februari). Wawancara langsung.

Eny. (2025, 12 Februari). Wawancara langsung.

Silva. (2025, 12 & 13 Februari). Wawancara langsung.

Suparto. (2025, 12 Februari). Wawancara langsung.

Wanupiyanti. (2025, 13 Februari). Wawancara langsung.

Yanti. (2025, 13 Februari). Wawancara langsung.

E. Web

Tribun News. (2015, 6 November). Pelayanan publik menurut Islam. <https://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam?page=2>

Kumparan. (n.d.). Pengertian kesehatan, jenis-jenis dan faktor yang mempengaruhi. <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-kesehatan-jenis-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi-20eKTyUxvLt/full>

UIN Imam Bonjol Padang. (2025). Bab III Skripsi. <https://repository.uinib.ac.id/16642/3/Bab%20III.pdf>

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

Scribd. (n.d.). Air Molek Kota Bersolek.
<https://www.scribd.com/doc/36333329/Air-Molek-Kota-Bersolek>

Scribd. (n.d.). Sejarah berdirinya Puskesmas Air Molek.
<https://www.scribd.com/document/362438208/Sejarah-Berdirinya-Puskesmas-Air-Molek-Ok>

Riau Karya. (2025, 29 April). Sejarah tentang Air Molek Kabupaten Indragiri Hulu.
<https://riaukarya.com/read/detail/652/lifestyle/inhu/sejarah-tentang-air-molek-kabupaten-indragiri-hulu>

Kompasiana. (n.d.). Pentingnya menjaga kesehatan di era modern.
<https://www.kompasiana.com/andrew32233/647198c382219924a04ff912/pentingnya-menjaga-kesehatan-di-era-modern>

Google Search. (2025, 29 April). Demografi Air Molek.
<https://www.google.com/search?q=demografi+air+molek>

UIN SUSKA RIAU

PEDOMAN WAWANCARA

© 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.

1. Bagaimana prosedur pelayanan pasien BPJS di puskesmas Air Molek?
2. Apakah puskesmas air molek sudah memiliki fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang memadai?
3. Apa saja jenis layanan yang di tanggung BPJS Puskesmas Air Molek?
4. Apakah ada koordinasi antara pihak Puskesmas dan BPJS?
5. Apakah puskesmas Air Molek melaksanakan sosialisasi dan edukasi?
6. Bagaimana sistem rujukan dan tindak lanjut yang di lakukan puskesmas Air Molek kepada pasien BPJS?
7. Apa saja kendala yang dihadapi oleh puskesmas Air Molek?
8. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di puskesmas Air Molek?

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara dengan Dr.Wira kepala puskesmas Air Molek pada tanggal 13
februari 2025



Wawancara dengan kak Liza staff pegawai puskesmas pada tanggal 13 februari
2025

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.



Wawancara dengan Bg Dedek kepala BPJS puskesmas Air molek Pada tanggal 13 ferbruari 2025



Wawancara dengan Bapak Suparto Pasien BPJS puskesmas Air molek Pada tanggal 13 ferbruari 2025

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.



Wawancara dengan Ibu Silva puskesmas Air molek Pada tanggal 13 ferbruari

2025



Wawancara dengan Ibu Yanti Pasien BPJS puskesmas Air molek Pada tanggal 13

ferbruari 2025

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.



Wawancara dengan Ibu Wanupiyanti Pasien BPJS puskesmas Air molek Pada tanggal 13 ferbruari 2025



Wawancara dengan Ibu eny Pasien BPJS puskesmas Air molek Pada tanggal 13 ferbruari 2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang 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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Oleh Pihak Puskesmas Air Molek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqih Syariah** yang ditulis oleh:

Nama : Alyaturrahma
NIM : 12120422223
Program Studi : Hukum Tata Negara

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 28 Mei 2025
Waktu : 13.00-Selesai WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 28 Mei 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc, MA

Sekretaris
Hj. Mardiana M.A

Penguji I
Dr. Zulfahmi Bustami, M. Ag

Penguji II
Dr. Zulfahmi Nur, MA

Mengetahui:
Wakil Dekan I
Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc, MA
NIP. 197110062002121003

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM.15 TuahMadani - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU

No. : 04/F.I/PP.00.9/1094/2025
: Biasa
: 1 (Satu) Proposal
: Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 31 Januari 2025

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syaria'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ALYATURRAHMA
NIM : 12120422223
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Puskesmas Air Molek

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Air Molek Berdasarkan Undang-
Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Perspektif
Fiqih Siyasah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan
Dr. Zulkifli, M. Ag
NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/72143
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 503/F.I/PP/00.9/1094/2025 Tanggal 31 Januari 2025**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | ALYATURRAHMA |
| 2. NIM / KTP | : | 12120422223 |
| 3. Program Studi | : | HUKUM TATA NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PELAKSANAAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS AIR MOLEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PELAYANAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) PERSPEKTIF FIQH SIYASAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PUSKESMAS AIR MOLEK KECAMATAN PASIR PENYU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 5 Februari 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

UIN SUSKA RIAU

Tembusan

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hulu
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Rengat
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Berhubungan

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

Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS AIR MOLEK



Jl. Nila Pahlawan – Sekar Mawar - Kec. Pasir Peny, Telp. (0769) 41049
 E-mail: puskesmas.airmolek2@gmail.com Kodepos : 29352

Air Molek, 27 Februari 2024

Kepada

Yth. Rektor UIN SUSKA

Pekan baru

di

Tempat

: 446/PKM-AMK/2024
 : Penting
 : -
 : Balasan Izin Penelitian

berdasarkan surat dari Universitas Putra Indonesia Padang dengan Nomor :
 04/F.I/PP.00.9/1094/2025 tentang Izin Penelitian atas nama:

Nama : **ALYATURRAHMA**
 NIM : 12120422223
 Jurusan : SI Hukum Tata Negara

Maka kami dari pihak Puskesmas Air Molek Memberikan Izin Penelitian, Guna
 penyusunan Skripsi dengan judul Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di
 Puskesmas Air Molek berdasarkan Undang-undang No 24 tahun 2011 tentang Badan
 pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Perspektif Fiqih Siyasah.
 Demikianlah surat Izin Penelitian ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Plt. Kepala UPTD Puskesmas Air Molek

dr. PRAWIRA NOEA
 NIP: 19731116 200501 1 005

UIN SUSKA RIAU

- a. Penguipaan 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
 UIN SUSKA RIAU
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau