

**“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN BAGI PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL PERSPEKTIF FIQH SIYASAH”
(Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten
Bengkulu Tengah)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

OLEH :

**ROZI AFRIZAL
NIM: 1811150065**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA / SIYASAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2022 M/1444 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Rozi Afrizal NIM. 1811150065 dengan judul **"Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyasa (Studi Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)".**


Program studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari pembimbing 1 dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk sidang Munaqasyah skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

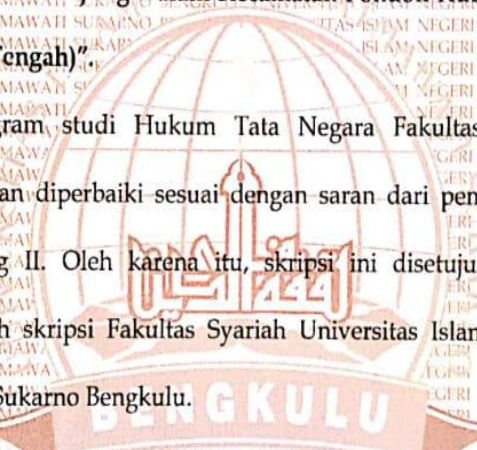
Bengkulu, November 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Masfil, S.H., M.H.
NIP.195906261994031001


Wahyu Abdul Jafar, M.H.
NIP.198612062015031005





KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

FAKULTAS SYARIAH

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Tlp. (0736) 51276,51771 fax (0736) 5171

PENGESAHAN

Skripsi Yang Ditulis Oleh Rozi Afrizal NIM. 1811150065 Dengan Judul "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyarah (Studi Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)" Program Studi Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Tim Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 26 Oktober 2022

Dan Dinyatakan Lulus, Dapat Diterima Dan Disahkan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S. H) Dalam Ilmu Hukum Tata Negara.

Bengkulu, 26 Oktober 2022

Dekan Fakultas Syariah



Suhartin, M.A.
06904021999031004

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Masril, S.H., M.H.
NIP. 195906261994031001

Sekretaris

Wahyu Abdul Jafar, M.H.I.
NIP. 198612062015031005

Penguji I

Dr. Toha Andiko, M. Ag.
NIP. 197508272000031001

Penguji II

Aneka Rahma, S.Sy. M. H.
NIP. 199110122019032014

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

“Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(QS. Al-Mujadilah : 11)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 5)

“Apabila Sesuatu Yang Kau Senangi Tidak Terjadi
Maka Senangilah Apa Yang Terjadi”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Allah tidak membebani seseorang
Melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan syukur atas karunia-Mu ya Allah yang selalu memberikan ku hidayah dan kekuatan hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan iringan do'a yang tulus dan ikhlas, untuk keberhasilan ini kupersembahkan kepada:

❖ Kedua orangtuaku tercinta, AyahKu Jum'ah dan IbuKu Narani, yang telah membesarkan, merawat, memberikan kasih sayang, selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan selalu mendoakanku di setiap langkah perjalanan hidup ini. Alhamdulillah walaupun tidak bisa membalas jasa Ayah dan Ibu yang sudah banyak berkorban untuk anakmu ini, semoga atas kelulusan ini bisa membahagiakan ayah dan ibu. Terimakasih banyak ayah dan ibu.

❖ Kakakku Lili Nur Indah Sari, S.Pd, Terimakasih sudah banyak berjuang dan berkorban dan sudah menjadi saksi perjalanku, terimakasih engkau selalu memberikan dukungan, support, dan semangat yang tiada hentinya sehingga aku bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan tuntas. Terimakasih banyak

❖ Kakakku Winda Oktarina dan Adikku Tari Agustina, yang selalu memberikan doa, support dan semangat sehingga aku mampu menyelesaikan perkuliahan ini sampai tuntas. Terimakasih banyak.

❖ Untuk semua keluarga besarku yang selalu mensupport dan memberi dorongan agar selalu fokus agar bisa menyelesaikan kuliah ini, dan selalu memberikan doa dan semangat selalu kepada saya sampai selesainya pendidikan SI ini.

❖ Untuk Sahabatku Hijrah Tomi, S.Sos, Darmidi, S.Pd dan Shinta Rosmita, terimakasih atas support dan dukungan yang tiada hentinya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.

❖ Pembimbing I Bapak Masril, S.H., M.H. Dan Pembimbing II Bapak Wahyu, Abdul Jafar, H.H.I. Pembimbingku yang sangat baik dan bijaksana terimakasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepadaku dengan rasa tulus dan ikhlas.

❖ Saya juga berterimakasih kepada bapak ibu, Dosen, KaProdi, Staf dan karyawan fakultas syariah, khususnya Prodi Hukum Tata Negara yang telah mengajar, membimbing dan memberikan ilmu dengan penuh keikhlasan.

❖ Semua Teman-Teman Terkhususnya HTN Kelas B, Dan Teman-Teman Angkatan 2018 Hukum Tata Negara. Terimakasih Telah Mengukir Kenangan Selama Menempuh Pendidikan Dikampus Hijau UINFAS Bengkulu Dan Menemani Hari-Hariku Dikampus.

❖ Dan untuk semua teman-teman yang hebat dan baik hati, teman tongkrongan, Teman Bisnis dan teman perkumpulan di dalam kampus maupun luar kampus, yang telah memberi banyak pengalaman dan ilmu yang luar biasa semoga silaturahmi selalu tersambungkan dan saling mendoakan.

❖ Agamaku

❖ Almamaterku Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu


SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyash (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)”**. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di jurnal ilmiah Fakultas Syariah atas nama saya dan dosen pembimbing skripsi saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, November 2022
Mengetahui yang bersangkutan


Rozi Afrizal
NIM. 1811150065



ABSTRAK

“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyasah (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)”.

Oleh : Rozi Afrizal NIM. 1811150065

Pembimbing I : Masril, S.H., M.H. Pembimbing II : Wahyu Abdul Jafar, M.H.I.

Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian empiris dengan judul “Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyasah (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)”. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjawab suatu permasalahan mengenai bagaimana pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah perspektif Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan bagaimana pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah perspektif *fiqh siyasah*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *field research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan dan penelitian yang obyeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi pada suatu kelompok masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwasanya pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Perspektif Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan menilik pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam masih belum menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat. Sedangkan Tinjauan *fiqh siyasah* mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Perspektif Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sudah sesuai dengan prinsip yang ada di dalam *fiqh siyasah*.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Puskesmas Tanjung Dalam

ABSTRACT

“Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services on Health Services for Users of Social Security Administering Bodies from the Fiqh Siyasah Perspective (Study at Tanjung Dalam Health Center, Pondok Kubang District, Central Bengkulu Regency)”.

By : Rozi Afrizal NIM. 1811150065

Supervisor I: Masril, S.H., M.H. Supervisor II : Wahyu Abdul Jafar, M.H.I.

This thesis is the result of empirical research with the title “Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services on Health Services for Users of Social Security Administering Bodies from the Fiqh Siyasah Perspective (Study at Tanjung Dalam Health Center, Pondok Kubang District, Central Bengkulu Regency)”. This study aims to answer a problem regarding how BPJS Kesehatan services at the Tanjung Dalam Puskesmas, Pondok Kubang District, Bengkulu Tengah Regency, the perspective of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and how BPJS Kesehatan services at the Tanjung Health Center in Pondok Kubang District, Bengkulu Tengah Regency, the perspective of fiqh siyasah. The method used in this study is field research, which is research carried out directly in the field to obtain the necessary data and research whose object is about the symptoms or events that occur in a community group. Based on the results of the study that BPJS Kesehatan services at the Tanjung Dalam Health Center, Pondok Kubang District, Bengkulu Tengah Regency, Perspective of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, By looking at Article 34 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, the party from the Tanjung Dalam Health Center has carried out these things to the community. Meanwhile, the review of fiqh siyasah regarding BPJS Kesehatan services at the Tanjung Dalam Health Center, Pondok Kubang District, Bengkulu Tengah Regency, the perspective of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services is in accordance with the principles in the *fiqh siyasah*.

Keywords : Public Service, BPJS Kesehatan, Tanjung Dalam Health Center

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kekhadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, nikmat ihsan dan nikmat ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagaimana mestinya.

Shalawat teriring salam tak henti-hentinya kita curahkan kepada baginda besar kita, imam kita, pemimpin umat yakni Nabi Muhammad SAW, karena berkat beliau lah kita bisa merasakan kebahagiaan iman, ilmu dan independensi dalam berpikir dan berinteraksi.

Skripsi dengan judul **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyasah (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)”**. Ditujukan guna menyelesaikan tugas akhir pada proses akademik peneliti.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada program studi Hukum Tata Negara Jurusan Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam penyusunan Skripsi ini penyusun mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penyusun ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu
Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd
2. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati
Sukarno Bengkulu Bapak Dr. Suwarjin, M.A
3. Koordinator Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu Bapak Ifansyah Putra, M., Sos
4. Wery Gusmansyah, M.H, Pembimbing Akademik Penulis

5. Masril, S.H., M.H, selaku Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan yang berarti bagi penulis, sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
6. Wahyu Abdul Jafar, M.H.I, selaku Pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan yang berarti bagi penulis, sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam membina dan mendidik tunas muda.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik guna kemajuan Fakultas.
9. Kedua OrangTua yang selalu memberikan do'a dan dukungan serta motivasi demi tercapainya segala impian dan cita-cita peneliti.
10. Sahabat seperjuangan Program Studi Hukum Tata UINFAS Bengkulu yang tak lelah menemani, mendukung dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua Pihak yang ikut membantu dan berperan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, peneliti menyadari akan banyaknya kekurangan dan kesalahan dari berbagai hal yang ada dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil akhir yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, November 2022

Rozi Afrizal
NIM. 1811150065

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Kegunaan Teoritis	6
2. Kegunaan Praktis	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	10
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	11
3. Informan Penelitian.....	13
4. Sumber Data.....	13
5. Teknik Pengumpulan Data.....	14
6. Teknik Analisis Data.....	16
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	18
A. Pelayanan Publik.....	18
1. Pengertian Pelayanan Publik	18
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	22
B. Konsep Fiqh Siyasah.....	24
1. Pengertian Fiqh Siyasah	24
2. Ruang Lingkup Fiqh Siyasah	25
C. Pelayanan Publik dalam Fiqh Siyasah	29
1. Pengetian Amar Ma'ruf Nahi Munkar	29
2. Sejarah Amar Ma'ruf Nahi Munkar	30
D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	34

1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	34
2. Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	36
3. Prinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	37
4. Prosedur Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	37
5. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	38
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	40
A. Profil Puskesmas Tanjung Dalam	40
1. Sejarah Singkat Puskesmas Tanjung Dalam	40
2. Letak Geografis Puskesmas Tanjung Dalam	40
3. Motto	40
4. Visi	40
5. Misi.....	41
6. Tenaga Pelaksana Pelayanan Kesehatan Pada Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Dalam	41
7. Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Dalam	42
B. Alur Pelayanan Puskesmas Tanjung Dalam	42
C. Syarat-syarat Pendaftaran Untuk Berobat	43
D. Data Pengguna Layanan BPJS Kesehatan Puskesmas Tanjung Dalam	43
E. Data Pengguna Layanan BPJS Kesehatan Puskesmas Tanjung Dalam	46
F. Informan Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Implementasi Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam	48
1. Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam	48
2. Tinjauan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam	56
B. Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Perspektif Fikih Siyash	64
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 1.1 Informan Penelitian.....	14
Tabel 3.0 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam	41
Tabel 3.1 Data Pengguna Layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam	44
Tabel 3.2 Data Pengguna Layanan Umum di Puskesmas Tanjung Dalam.....	44
Tabel 4.0 Implementasi Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam	59
Tabel 4.1 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Berdasarkan	62
Tabel 4.2 Analisis Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan <i>Fiqh Siyasah</i>	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah Desa, pemerintah Desa adalah sebagai penyelenggara dan penentu arah kebijakan Desa itu sendiri. Pemerintah desa bertanggung jawab penuh atas kesejahteraan masyarakatnya dan memberikan pelayanan publik atau pelayanan bagi masyarakatnya dengan baik. Baik di bidang pelayanan kesehatan, pendidikan dan pelayanan umum lainnya dan pemerintah berperan dan berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik bagi penduduknya.

Undang-Undang Dasar 1945 (Pasal 1) menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.¹

Berdasarkan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

¹Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pasal (1), h. 1

Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Dan 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 barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

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.³

Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya suatu dambaan bagi masyarakat, artinya ketika pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan mekanisme prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam

²Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam,” *Jurnal al Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah*13, no. 1 2013, h. 267

³Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum Tahun 2010. h. 2

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

Di dalam *fiqh siyasah* pelaksanaan Pelayanan Publik sama dengan prinsip *amar ma'ruf nahy munkar*, para fiqh ahli fiqh siyasah merumuskan pengertian *amar ma'ruf nahy munkar* untuk mengerjakan kebaikan dan menghindari yang munkar.⁴ Sebagaimana Firman Allah SWT yang berbunyi :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya : “ Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada majikan, menyuruh kepada yang ma“ruf dan mencegah dari yang munkar mereka lah orang-orang yang beruntung” (Q.S Al-Imran : 104)⁵

Dari hal tersebut mengingat pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang mencangkup mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem pelayanan dalam birokrasi di Indonesia, serta kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan terhadap peserta penerima pelayanan di Puskesmas Tanjung Dalam

⁴Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h. 240.

⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Asy-syifa', 1998), cet. ke-1, h.69

merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang ditugaskan khusus oleh pemerintah daerah Kabupaten Bengkulu Tengah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh Masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan fakta-fakta yang menunjukkan dari masyarakat bahwa pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah belum sesuai yang diharapkan masyarakat oleh karna itu banyak sekali terdengar dari masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan, keterlambatan saat pemeriksaan, tidak santun dan tidak ramah, yang terdapat banyak menimbulkan pelanggaran diskriminatif pada pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam.

Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Bapak Wijiyanto selaku masyarakat di Tanjung Dalam mengenai pelayanan yang di berikan oleh pihak puskesmas setempat, beliau mengatakan :

“Sejujurnya, saya sangat kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, dikarenakan anak saya yang sedang sakit tidak sigap dalam memberikan pertolongan padahal hal ini menyangkut kesehatan anak saya. Maklumlah mungkin karena saya melakukan pengobatan melalui BPJS yang saya miliki, beda dengan orang lain yang tidak menggunakan BPJS sebagai media pembayaran kesehatannya”.⁶

Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah dalam melayani pelayanan diduga banyak melakukan pelanggaran diskriminatif, tidak santun dan tidak ramah dalam memberikan pelayanan dan penulis

⁶Wawancara dengan Ibu Lia, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 5 Juli Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB

merasa perlu melakukan penelitian lanjut di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Persoalan terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam masih belum terdapat kesenjangan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk memecahkan masalah melalui karya ilmiah yang berbentuk proposal skripsi ini dengan judul : **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Siyasah (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas yang kemudian diketahui adanya masalah yang perlu di jawab yang penulis kerucutkan di dalam rumusan masalah yang terdiri sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah ?
2. Bagaimana Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Perspektif Fiqh Siyasah ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dari penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Perspektif Fiqh Siyash

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah :

1. Secara Teori

Sebagai wadah untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis sekaligus dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu Hukum Tata Negara (*Siyash*) terutama mengenai permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik.

2. Secara Praktis.

a. Terhadap Akademisi

Sebagai referensi lanjutan penelitian yang berkaitan dengan hukum pelayanan publik dan menambah pengalaman dan pengetahuan yang dapat diterapkan dalam bentuk nyata sebagai

pertisipasi dalam pembangunan negara dan masyarakat Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar NRI 1945 serta kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat internasional.

b. Terhadap Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para keluarga dalam meningkatkan kinerja pegawai dan mengetahui pola pelayanan yang baik digunakan, sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

c. Terhadap Masyarakat Umum

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai hukum pelayanan publik karena masyarakatlah yang akan merasakan dampak dari hal tersebut.

d. Terhadap Peneliti

Sangat diharapkan mampu menjadi bahan pembelajaran dalam proses pengembangan ilmu dan pengetahuan yang relevan dengan latar belakang peneliti serta guna mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) pada program studi Hukum Tata Negara.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti dalam skripsi ini belum pernah diteliti. Sejauh pengamatan peneliti, sudah cukup banyak ditemukan penelitian, tulisan Karya Ilmiah yang membahas tentang permasalahan berhubungan dengan pelaksanaan Undang Undang Nomor

25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berdasarkan fiqh siyasah,
 Namun peneliti menemukan beberapa penelitian yang memiliki sedikit
 kesamaan terkait pembahasan yang peneliti kaji :

Tabel 1.0
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Mahfiro ⁷	“Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”	Hasil Penelitian ini ialah bahwa pelayanan di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik dan belum sesuai dengan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik dan belum mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati	Persamaan dengan penelitian ini ialah terletak pada penggunaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Perbedaanya ialah <i>locus</i> penelitian nya yang digunakan. Disamping itu juga peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan Konseptual sedangkan didalam penelitian ini tidak menggunakan hal tersebut.

⁷Mahfiro, “Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”. *Skripsi* Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Tahun 2020, h. ix

			<p>dan karna terdapat perbedaan pelayanan. Pelayanan publik dalam perspektif fiqh siyasah sama dengan prinsip <i>amar ma'ruf nahi munkar</i> yaitu melaksanakan kewajiban dan menghindari yang munkar hasil penelitian menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek belum menjalankan sesuai dengan fiqh siyasah maka dari itu kedepannya di sarankan untuk bekerja sesuai dengan Undang-Undang dan ketentuan Syariat Islam.</p>		
2	Ayu Kusuma Wardhani ⁸	“Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan	Persamaannya ini menggunakan Undang Undang Pelayanan Publik sebagai pisau	Perbedanyialah Menggunakan siyasah idariyah dan Undang Undang Pelayanan Publik sebagai bahan ujinya.

⁸Ayu Kusuma Wardhani, “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”. *Skripsi* : Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar Tahun 2019, h. xi

		Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)".	Sipil Kabupaten Gowa belum memenuhi delapan indikator yang digunakan oleh peneliti. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan public dan sebagaimana yang tertuang di dalam Undang Undang Tentang Pelayanan Publik	pembedah analisisnya	
--	--	---	--	----------------------	--

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan dan penelitian yang obyeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi pada suatu kelompok masyarakat.⁹ Penulis menggunakan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum yaitu *juridis empiris*.¹⁰ Yaitu suatu pendekatan masalah dengan jalan menelaah dan mengkaji suatu permasalahan di lapangan

⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 181.

¹⁰Abu Ahmad & Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Angkasa, 2002), h. 23.

berdasarkan fenomena yang ada dan berkompeten untuk digunakan sebagai dasar dalam melakukan pemecahan masalah.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 6 bulan, yakni dari tanggal 10 Maret hingga 10 September 2022, dimana dalam hal ini peneliti menggambarkan keadaan objek berdasarkan informasi yang didapatkan. Adapun alasan peneliti memilih di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan disana terdapat suatu gejala ataupun fenomena yang sekiranya berkaitan dengan latar belakang pendidikan peneliti yang tengah diselesaikan saat ini. Hal ini diindikasikan dengan adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh Puskesmas Tanjung Dalam.

3. Informan

Maka dalam hal ini peneliti menggunakan teknik *purposive Sampling* yang dimana dalam pemilihan sample berdasarkan dengan kriteria tertentu sehingga mampu memberikan informasi yang spesifik dan representatif tentunya. *Purposive Sampling* digunakan karena adanya pertimbangan tertentu. sampel yang digunakan atau yang diambil bukan berdasarkan strata, random (acak), atau daerah, akan tetapi didasarkan pada suatu tujuan.¹¹

Menurut Sugiyono *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan

¹¹ A. Soerjono Soekanto, “ *Pengantar Penelitian Hukum* ” , (Jakarta: UI Press, 2012), Cetakan Ke-3, h. 34

menggunakan teknik *Purposive Sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono.¹²

Maka teknik pengambilan sampel ini berdasarkan penilaian atau amatan seorang peneliti mengenai hal-hal dan ciri-ciri apa saja yang berkaitan dengan penelitiannya untuk dijadikan sampel. Sehingga dari itu, teknik pengambilan sampel ini menggunakan latar belakang pengetahuan dari sampel untuk menghitung berdasarkan populasi yang ada supaya mendapatkan sampel yang sesuai dan akurat untuk memenuhi tujuan dari suatu penelitian. Hal ini didasarkan dari respektif sugiyono terkait penyeleksian informan peneliti seperti yang telah peneliti jabarkan di atas. Sehingga, Dalam penelitian ini penulis memilih informan di Puskesmas Tanjung Dalam dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di puskesmas Tanjung Dalam.
- 2) Orang yang bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan di puskesmas Tanjung Dalam.
- 3) Tinggal di tempat wilayah Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka yang dapat dijadikan sampel ataupun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam yang berjumlah 2 orang, dan 8 orang masyarakat yang tengah melakukan pengurusan administrasi

¹² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), . 181

di Puskesmas Tanjung Dalam. Jadi, total informan pada penelitian ini adalah 10 orang. Hal ini dikarenakan peneliti berangkat dari pandangan Sugiyono terkait penyeleksian informan penelitian yakni penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berikut nama-nama dari informan dalam penelitian ini yang telah peneliti rangkum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Informan Penelitian

No	Nama	Status
1	Lili Suryani	Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam
2	Maria	Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam
3	Kamarudin	Masyarakat Umum
4	Muklis	Masyarakat Umum
5	Hasan	Masyarakat Umum
6	Winda	Masyarakat Umum
7	Niar	Masyarakat Umum
8	Resti	Masyarakat Umum
9	Lia	Masyarakat Umum
10	Nova	Masyarakat Umum

Adapun alasan peneliti memilih informan di atas dikarenakan sudah bisa memberikan informasi terkait penelitian ini. Dan berpatokan dengan teori dari Sugiyono pula, menjadi pendukung peneliti dalam menentukan informan pada penelitian ini.

4. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Data Primer

Data primer ialah data yang langsung diperoleh dari objeknya yang menjadi narasumber langsung. Informan dalam

penelitian ini yaitu Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam dan Masyarakat yang mengeluhkan pelayanan dari Puskesmas Tanjung Dalam.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, berupa publikasi/laporan, arsip/dokumentasi, dokumen pribadi, serta peraturan dan undang undang.¹³

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁴ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diteliti.¹⁵ Metode observasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi partisipan yakni metode observasi dimana periset juga berfungsi sebagai partisipan, ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan kelompok yang diriset, apakah keberadaannya diketahui atau tidak.

¹³J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), h. 2.

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 308.

¹⁵Sutrisno Hadi, *Metode Reseach jilid 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 151

Adapun jenis observasi partisipan yang digunakan disini adalah partisipan sebagai periset yaitu *observer* (periset) adalah orang dalam dari kelompok yang diamati yang melakukan pengamatan terhadap kelompok itu.¹⁶ Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di Puskesmas Tanjung Dalam

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹⁷ Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan wawancara tak terstruktur yang merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Wawancara semacam ini digunakan untuk menemukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal.¹⁸ Hasil wawancara semacam ini menekankan perkecualian, penyimpangan, penafsiran yang tidak lazim, penafsiran kembali, pendekatan baru, pandangan ahli, atau perspektif tunggal.

Wawancara ini sangat berbeda dari wawancara terstruktur dalam hal waktu bertanya dan cara memberikan respons, yaitu jenis ini jauh lebih bebas iramanya. Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki

¹⁶ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Pranada Media, 2014), 112-113.

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 186.

¹⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 190.

pengetahuan dan mendalami situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Puskesmas Tanjung Dalam dan Masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.¹⁹

6. Teknik Analisis Data

Jenis analisis data penelitian ini adalah metode deduktif, merupakan cara analisis dari kesimpulan secara umum atau generalisasi yang diuraikan menjadi contoh-contoh konkrit atau fakta untuk menjelaskan kesimpulan atau generalisasi tersebut. Kemudian data dikumpulkan, dipilah dan di klasifikasi untuk kemudian di analisis secara kualitatif. Maka, dalam hal ini, yang dianalisis ialah berupaya untuk menjelaskan tentang Pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam.

G. Sistematika Penulisan

Bab I. Pendahuluan bab ini menguraikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian.

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 216.

Bab II. Kajian Teori, bab ini terdiri dari pelayanan publik, konsep *fiqh siyasah*, pelayanan public dalam *fiqh siyasah*, dan badan penyelenggara jaminan kesehatan.

Bab III. Gambaran umum objek penelitian, bab ini terdiri dari profil Puskesmas Tanjung Dalam, Alur Pelayanan Puskesmas Tanjung Dalam, syarat untuk berobat, dan data pengguna layanan BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan.

Bab IV. Bab ini berisikan Implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS dipuskesmas tanjung dalam. Dan Implementasi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS dipuskesmas tanjung dalam perspektif *fiqh siyasah*.

Bab V. Penutup, bab ini menjelaskan kesimpulan dari pokok permasalahan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Publik

1. 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.²⁰

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 peraturan yang berlaku pada masingmasing organisasi yang menjalankannya.²¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat 62 pasal yang ada di undang-undang tersebut maka dari itu peneliti ingin membatasi dengan pasal 34 yang terdapat 15 ayat dalam

²⁰Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

²¹Putra Astomo, "Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah", kanun *jurnal* ilmu hukum, vol, No.64, Desember 2014, h. 145

isi pasal tersebut yaitu perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah. Adapun pasal 34 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan yakni:

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

- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.²²

Pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karna itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang akan demikian menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.²³

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.²⁴ 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

²²Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

²³Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu", Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia) No.2 Tahun Xi Juni 2017. h. 58

²⁴Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah.

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 itu seperti apa.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.²⁵

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

²⁵Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, ...*, h. 32

Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dan masyarakat.

3. 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.²⁶

²⁶Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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 Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah.

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 itu seperti apa. Berikut bunyi undag-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 34:

Perilaku pelaksana dalam pelayanan publik berdasarkan:

- a. Adil dan Tidak Diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah ataan yang wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untukmenghinari benturan kepentingan

- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan alam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepentingan dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.²⁷

B. Konsep Fiqih Siyasah

1. Pengertian Fiqih Siyasah

Kata “*Fiqih Siyasah*” yang tulisan bahasa Arabnya adalah **الفقه السياسي** berasal dari dua kata yaitu *Fiqih* (**الفقه**) dan yang kedua adalah *alSiyasi* (**السياسي**) 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 **دبّر/أمر** yang memiliki arti mengatur **سياسة-يسوس-ساس**

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, tepat dua unsur penting di dalam fiqh siyasah yang saling berhubungan secara timbal balik, yaitu yang pertama adalah pihak yang mengatur dan yang kedua adalah pihak yang diatur.³⁰ Melihat kedua unsur tersebut, menurut Prof. H.A. Djazuli, menyatakan bahwa fiqh siyasah itu mirip dengan ilmu

²⁷Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

²⁸Abdul Qodir Al-Kalifi, Sahara Ramadhani, Laela Nur Afuwah, *Kamus besar bahasa Arab : Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, Yogyakarta : PustakaBaruPress, [tahun terbit tidak teridentifikasi], h. 245

²⁹Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al Fiqh al Islami* (Damaskus: Dar al-Fikr, 2001) vol. 1. h. 18.

³⁰H. A. Djazuli, *Fiqih Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 28

politik, yang mana pendapat dari Wirjono Prodjodikoro bahwa dua unsur penting dalam bidag politik, yaitu negara yang pemerintahannya bersifat eksklusif dan unsur masyarakat.³¹

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

2. Ruang Lingkup Fiqih Siyasah

Setiap ilmu mempunyai objek dan metode, maka kalau kita membicarakan suatu ilmu haruslah mengetahui apa objeknya, luas lapangan pembicaran, dan bahasan metodenya. Fiqih Siyasah adalah ilmu yang otonom selagipun bagian ilmu dari Fiqih. Selanjutnya Hasbi Ash Shiddieqy mengungkapkan baha bahasan ilmu Fiqih mencakup individu, masyarakat dan Negara, meliputi bidang, bidang ibadah, muamalah, kekeluargaan, kenegaraan dan hukum-hukum internasional, seperti perang, damai dan traktat.

Objek Fiqih Siyasah menjadi luas, sesuai kapasitas bidang-bidang apa saja yang perlu diatur, seperti peraturan hubungan warga negara dengan lembaga negara, hubungan dengan negara lain, islam dengan non islam ataupun pengaturan-pengaturan lain yang dianggap penting oleh sebuah negara, sesuai dengan ruang lingkup serta kebutuhan negara tersebut.

6. ³¹Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Ilmu Negara dan Politik* (Bandung: eresco,1971), h.

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:³²

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

Sedangkan menurut Imam Ibn Taumiyyah, mendasarkan objek pembahasan ini pada surat An-Nisa Ayat 58 yakni:

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

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Q.S An-Nisa ; 58)

Ayat 58 berkaitan dengan mereka yang memegang kekuasaan (pemerintahan), yang punya kewajiban menyampaikan amanat kepada

³²Ali bi Muhammad al-Mawardi, *Al-ahkam al Sulthaniyyah wa al wilayat al-Diniyyah* (Beirut: dar al Kutb al Iamiyyah, 2006), Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), h. 13.

yang berhak, dan menetapkan hukum dengan adil. Dan dalam kitabnya tersebut Ibnu Taimiyah membagi rang lingkup Fiqih Siyasah adalah sebagai berikut:

- 1) *Siyasah Qadla'iyah* (Peradilan)
- 2) *Siyasah Idariyyah* (Administrasi Negara)
- 3) *Siyasah Maliyyah* (Keuangan atau Ekonomi)
- 4) *Siyasah Dauliyyah/siyasah Khqriyyah* (Hubungan Luar Negeri).

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 Khaliif mempersempitnya menjadi bidang kajian saja, yaitu:

- 1) *Siyasah Qadla'iyah* (Kebijaksanaan Peradilan)
- 2) *Siyasah Dauliyyah* (Kebijaksanaan Hubungan Luar Negeri)
- 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.³³ Dan Hasby Ash

³³Hasby Ash Shaddieqy, *Pengantar Siyasah Syar'iyah*, (Yogyakarta: Maddah), h.28.

Shaddieqy membagi ruang lingkup fiqh siyasah menjadi delapan bidang yaitu:³⁴

- 1) *Siyasah Dusturiyyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan tentang peraturan perundang-undangan)
- 2) *Siyasah Tasyri'iyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan tentang penetapan hukum)
- 3) *Siyasah Qadla'iyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan peradilan)
- 4) *Siyasah Maliyyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan ekonomi dan moneter)
- 5) *Siyasah 'Idariyyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan administrasi negara)
- 6) *Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah Syar'iyah* (Kebijaksanaan hubungan luar negeri atau internasional)
- 7) *Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyah* (Politik pelaksanaan undang-undang)
- 8) *Siyasah Harbiyyah Syar'iyah* (Politik Peperangan)

Menurut Sayuthi Pulungan fiqh siyasah dibagi menjadi empat bagian yakni:

- 1) *Siyasah Dusturiyyah* (Perundang-undangan)
- 2) *Siyasah Maliyyah* (Keuangan negara)
- 3) *Siyasah Dauliyyah* (Hubungan Luar Negeri)
- 4) *Siyasah Harbiyyah* (Peperangan)

Siyasah Dusturiyyah adalah bagaian Fiqh Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Artinya undang-undang berkaitan dengan kosntitusinya yang

³⁴H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.30

tercermin dalam Al-Qur'an dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain.

C. Pelayanan Publik dalam Fiqih Siyasah

Pelayanan publik dalam *fiqh siyasah* sama dengan prinsip *amar ma'ruf nahi munkar* untuk mengerjakan kebaikan dan menghindari yang munkar terdapat untuk mewujudkan ketentuan-ketentuan umum dan untuk menghindari terjadinya Hak Asasi Manusia beberapa pengertian dan sejarah ;

1. Pengertian Amar Ma'ruf Nahi Munkar

Dalam kamus Al-Munawir, al-amru berarti perintah³⁵, sedangkan di dalam kamus kotemporer Arab-Indonesia al-amru berarti kewajiban, perintah, atau suruhan. Kata *ma'ruf* memiliki beberapa arti diantaranya *ma'lum* berarti dikenal, *masyhur* berarti yang terkenal, dan Jamil yang berarti kutamaan atau karunia akan perbuatan baik.³⁶ Berdasarkan arti diatas kalimat *amar ma'ruf* berarti perintah atau keutamaan dalam berbuat kebaikan.³⁷

Kata *nahi* berarti pencegahan atau larangan. Sedangkan munkar ada beberapa makna yang artinya yang jelek, perkara, diingkari, dan perbuatan yang keji. Berdasarkan kalimat diatas *nahi munkar* berarti larangan melakukan perbuatan yang buruk, secara keseluruhan pengertian *amar*

³⁵Ahmad Warson Al Munawwir, *Kamus Arab-Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Progresif, 2002), h. 41.

³⁶Atabik Ali, Ahmad Zuhni Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia*, (Jakarta: Multi Karya Grafika), h. 220.

³⁷Zakiyatul Fakhroh, "Amar Ma'ruf Nahyi Munkar: Analisis Semiotik Dalam Film *Serigaia Terakhir*", *Komunika*", Jurnal : Vol. 5, No. 1, Januari - Juni 2011, h. 126.

ma'ruf nahi munkar yaitu perintah yang berbuat kebaikan dan larangan untuk melakukan keburukan.

2. Sejarah Amar Ma'ruf Nahi Munkar

Nabi adam AS adalah manusia pertama sebagai *khalifah* di permukaan bumi. Anak-anak nabi adam AS dilahirkan dan telah mendapati ayah mereka sebagai seorang nabi yang selalu menyuruh mereka kepada kebaikan, serta mencegah dari berbuat kemungkaran. Selanjutnya Allah SWT mengutus sejumlah nabi dan rasul yang terus menerus bersambung hingga akhir dengan kerasulan Muhammad SAW para nabi dan rasul itu sengaja diutus untuk membawa misi dari Allah yang paling utama, yaitu *amar ma'ruf nahi munkar*. Misi para rasul itu sejalan dengan tujuan utama diciptakannya manusia sebagai khalifah Allah di bumi. Oleh karena itu perbuatan yang satu ini termasuk perbuatan yang paling mulia di sisi Allah SWT.³⁸

Tugas menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar* oleh Nabi Adam AS sebagai seorang rasul pertama, kemudian di lanjutkan dengan sejumlah nabi dan rasul setelahnya. Adakalanya kebaikan umat manusia telah mencapai tingkatan tinggi, akan tetapi seiring berkembangnya waktu dan munculnya berbagai cobaan, tingkat kebaikan itu sedikit demi sedikit menurun.³⁹ Bahkan ada yang sampai titik sanubarinya mengeras seperti batu dan di saat seperti inilah sedikit demi sedikit manusia terperosok

³⁸Muh Gufron Hidayatullah, “Konsep ‘Amar Makruf Nahi Mungkar Dalam Al-Qur’an Perspective Mufassirin Dan Fuqaha””. Jurnal : Al-‘Adalah, Vol. 23 No. 1, April 2020, h. 1

³⁹Abdul Karim Syeikh, “Rekonstruksi Makna Dan Metode Penerapan Amar Ma'ruf Nahi Munkar Berdasarkan Al-Qur'an””. Jurnal : Al-Idarah, Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2018, h. 4

dalam kesesatan. Semakin lama semakin rusak, sampai Allah SWT mengutus kembali seorang nabi dan rasul yang baru, guna meneruskan tugas kenabian dan kerasulan sebelumnya, yaitu; menengakkan *amar ma'ruf nahi munkar*.

Keadaan masa terus berkembang, hingga diutusny Nabi Nuh AS pada saat itu, mulai terdengar ajakan Nabi Nuh AS yang mengajak kaumnya kepada kebaikan, dan mencegah mereka dari bertindak munkar. Nabi Nuh as melaksanakan tugas kenabian dan kerasulan dengan baik selama sekitar Sembilan ratus lima puluh tahun. Setelah beliau wafat, Allah mengutus Nabi Hud AS yang menunaikan tugas kenabian serta kerasulannya, yaitu; menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar* dengan baik.⁴⁰

Diantara kaumnya ada yang beriman dan menerima ajakannya, akan tetapi sebagian besar dari mereka justru mengingkari ajakan yang dia sampaikan. Semakin lama ajaran yang disampaikan Nabi Allah Hud AS semakin memudar, dan manusia semakin tersesat dari jalan-Nya, sehingga mereka jauh menyimpang dari ajaran yang pernah di sampaikan oleh Nabi Allah Nuh dan Hud AS.⁴¹

Pada saat manusia berada dalam tingkat kesesatan yang sangat jauh, ketika itu pula Nabi Ibrahim AS diutus oleh Allah SWT Tugas utama beliau adalah mengajaknya menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar*. Nabi Ibrahim as mengajak kaumnya untuk mengesakan Allah SWT akan tetapi,

⁴⁰Muhammad Sabir, “*Amar Ma'ruf Dan Nahi Munkar (Suatu Pendekatan Hadis Dakwah Dalam Perubahan Sosial)*”, Jurnal : Potret Pemikiran – Vol.19, No. 2, Juli - Desember 2015, h. 10

⁴¹Fethullah Gulen, *terj: Dakwah – Jalan Terbaik dalam Berpikir dan Menyikapi hidup*, h.

sebagian dari mereka cenderung menolak ajakannya, bahkan mereka melemparkan Nabi Ibrahim AS berakhir, umat semakin menyimpang dari jalan yang lurus. Mereka kembali mengagungkan dan menyembah patung-patung, serta lebih condong kepada kehidupan duniawi dan segala sesuatu yang bersifat materi. Ketika manusia berada dalam kesesatan yang jauh, di saat itulah Allah SWT mengutus Nabi Musa AS di negeri Mesir.

Pada saat itu jiwa penduduk negeri Mesir telah membantu, bahkan perasaan mereka terkesan lebih keras dari batu. Nabi Musa AS berusaha mengajak mereka ke jalan yang lurus, dan menegakkan tugas suci seorang rasul, yaitu; *amar ma'ruf nahi munkar*. Nabi Musa AS dan saudaranya harus mengajak kaumnya ke jalan yang lurus dengan susah payah dan penuh tantangan. Kedua utusan Allah itu terus bersabar saat menyampaikan risalah yang mereka emban.⁴²

Perlu diketahui bahwa tugas *amar ma'ruf nahi munkar* bukanlah perkara yang mudah, tidak sedikit para nabi dan rasul yang terbunuh ketika mengajak kaumnya kepada *ma'ruf*.⁴³ Bahkan tubuh dari Nabi Allah Zakaria AS diancam akan dibelah menjadi dua menggunakan gergaji besi karena menanggung risalah yang mesti ia sampaikan. Demikian pula halnya dengan Nabi Yahya dan Nabi Isa AS, jiwa mereka terancam dibunuh ketika mengajak kaumnya menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar*. Meskipun dengan demikian, tantangan yang dihadapi oleh Nabi

⁴²Badarussyamsi Dkk, "*Amar Ma'Ruf Nahi Munkar: Sebuah Kajian Ontologis*". Jurnal : Tajdid Vol. 19, No. 2, Juli - Desember 2020, h. 273

⁴³Kusnadi dan Zuhilmi Zulkarnain, "*Makna Amar Ma,,ruf nahi munkar Menurut Muhammad Asad Dalam Kitab The Message of The Qur'an*", Jurnal Wardah, Vol.18, No.2, (2017), h. 256

Allah Muhammad saw dari kaumnya jauh lebih berat dari tantangan maupun intimidasi yang diterima oleh para rasul sebelumnya, sehingga beliau telah bersabda kepada „Aisyah ra; “Aku telah mendapatkan tantangan dan intimidasi dari kaummu sangat keras” Ungkap Rasulullah saw yang di sini merupakan rintihan kalbu seorang nabi yang tengah bertahan dalam situasi yang sangat sulit.

Semua tantangan dan segala bentuk intimidasi yang harus dihadapi oleh para nabi serta rasul Allah itu tidak terkecuali dialami pula sejak masa Nabi Adam AS. Maka dari itu, betapa pentingnya tugas *amar ma'ruf nahi munkar* seperti yang pernah dilakukan oleh Nabi Adam as sehingga Nabi Muhammad saw, tergerak dihati penulis untuk menyampaikan sejarah.

Tugas *amar ma'ruf nahi munkar*, karna setiap langkah yang dilalui oleh seorang yang bersedia menegakkan amar ma'ruf nahi munkar akan diberi pahala seperti apa yang telah diberikan kepada para nabi dan rasul, sebab tugas mulia tersebut merupakan rislah yang di emban oleh para rasul Allah. Siapa pun yang bergerak dibidang *amar ma'ruf nahi munkar*, ia harus memahami dan siap menghadapi segala bentuk resikonya, karna ia akan mendapatkan balasan pahala sesuai dengan niat masing-masing.⁴⁴

Pada zaman sekarang, manusia sangat membutuhkan tegaknya *amar ma'ruf nahi munkar*, benar bahwa masa kenabian telah berakhir dengan diutusnya Muhammad saw namun demikian pintu *amar ma'ruf*

⁴⁴Fethullah Gulen, *terj: Dakwah – Jalan Terbaik, ...*, h. 28

nahi munkar tidak serta merta tertutup rapat oleh berpulangnya beliau ke hariban ilahi karna status beliau sebagai penutup para Nabi dan Rasul.⁴⁵

D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

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 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.⁴⁶

⁴⁵M. Nur Asnawi, "*Pelimpahan Wewenang Ajaran Hisbah Di Indonesia*", Jurnal Ulul Albab, Vol. 6 No. 1, 2005, h. 187.

⁴⁶Andika Wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2018), h. 26-27

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 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 ketidakpatuhannya 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.⁴⁷

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.⁴⁸ Makna moderen dari gagasan “kebijakan” dalam bahasa inggris adalah seperangkat aksi atau rencana yang mengandung tujuan politik.⁴⁹

2. Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Sistem jaminan sosial nasional 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) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, 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.⁵⁰

⁴⁷Andika Wijaya, *Hukum Jaminan ...*, h. 33-34

⁴⁸Edi Suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. (Bandung: CV Alfabeta, 2008), h. 3

⁴⁹Wayne Parsons, *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup 2008), h. 15

⁵⁰Andika Wijaya, *Hukum Jaminan ...*,h. 26-27

3. Prinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Kesesuaian antara Undang Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) juga terlihat dari rumusan prinsip penyelenggaraan jaminan sosial yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), antara lain dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kegotongroyongan, yakni prinsip kebersamaan antar peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial, yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah, atau penghasilan.
- b. Nirlaba, yaitu prinsip pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh peserta.
- c. Keterbukaan, yaitu prinsip mempermudah akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi setiap peserta.⁵¹

4. Prosedur Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

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

- a. Saat pengguna BPJS sakit maka pertama harus berobat ke FASKES 1 (Fasilitas Kesehatan 1) dalam hal ini meliputi Dokter Keluarga / Puskesmas Setempat.
- b. Setelah pasien diperiksa di FASKES 1 dan ternyata masih bisa ditangani disana maka tidak perlu lagi kerumah sakit. Namun jika ternyata kondisi

⁵¹Edi Suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai...*, h. 3

pasien tidak memungkinkan ditangani maka FASKES 1 akan memberikan rujukan kerumah sakit partner BPJS.

- c. 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.
- d. 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.

5. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Status dan kedudukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai badan hukum publik, BPJS Kesehatan dikelola oleh Direksi dan Dewan Pengawas. Dewan Pengawas melakukan fungsi pengawasan atas pelaksanaan tugas BPJS sebagai institusi. Dalam pelaksanaannya Dewan Pengawas :

- a. Melakukan pengawasan atas kebijakan pengelolaan, dan memberikan saran, nasehat, dan pertimbangan kepada Direksi mengenai kebijakan pengelolaan BPJS Kesehatan.

- b. Melakukan pengawasan, dan memberikan saran, nasihat, dan pertimbangan atas pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan Dana Jaminan Sosial oleh Direksi.
- c. Melakukan pengawasan atas kinerja Direksi
- d. Menyampaikan laporan pengawasan penyelenggaraan Jaminan Sosial sebagai bagian dari satu kesatuan laporan BPJS Kesehatan kepada presiden dengan tembusan kepada Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN).

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Puskesmas Tanjung Dalam

1. Sejarah Singkat Puskesmas Tanjung Dalam

Puskesmas Tanjung Dalam awalnya adalah sebagai Puskesmas Pembantu dari Puskesmas yang ada di Bengkulu Tengah. Sehubungan dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat maka Pustu Tanjung Dalam tersebut dikembangkan menjadi Puskesmas Tanjung Dalam dan diresmikan. Puskesmas Tanjung Dalam sebagai penyambung tangan Pemerintah yang secara langsung menangani masalah kesehatan di masyarakat menangani wilayah yang ada di sekitaran desa Tanjung Dalam.⁵²

2. Letak Geografis Puskesmas Tanjung Dalam

- a. Di sebelah utara berbatasan dengan Desa Talang Tengah.
- b. Di sebelah timur berbatasan dengan Jalan Desa.
- c. Di sebelah selatan berbatasan dengan Pondok Kubang
- d. Di sebelah barat berbatasan dengan Hutan.⁵³

3. Motto

“Disiplin dalam Bekerja, Prima dalam Pelayanan”

4. Visi

“Masyarakat Sehat dengan Pelayanan Prima dan Bermutu”

⁵²Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

⁵³Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

5. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan bermutu.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkomitmen tinggi.
- c. Menggerakkan peran aktif masyarakat dalam mewujudkan masyarakat sehat.⁵⁴

6. Tenaga Pelaksana Pelayanan Kesehatan Pada Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Dalam

Sebagai pelaksana program-program pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan, Puskesmas Tanjung Dalam memiliki tenaga pelaksana dengan komposisi sebagai berikut :

Tabel 3.0

Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam

No	Jenis Profesi	Jumlah
1	Dokter Umum	1
2	Dokter Gigi	-
3	Bidan	26
4	Perawat Gigi	1
5	Farmasi	1
6	Gizi	-
7	Analisis	1
8	Perawat	8
9	Administrasi Umum	2
TOTAL		40

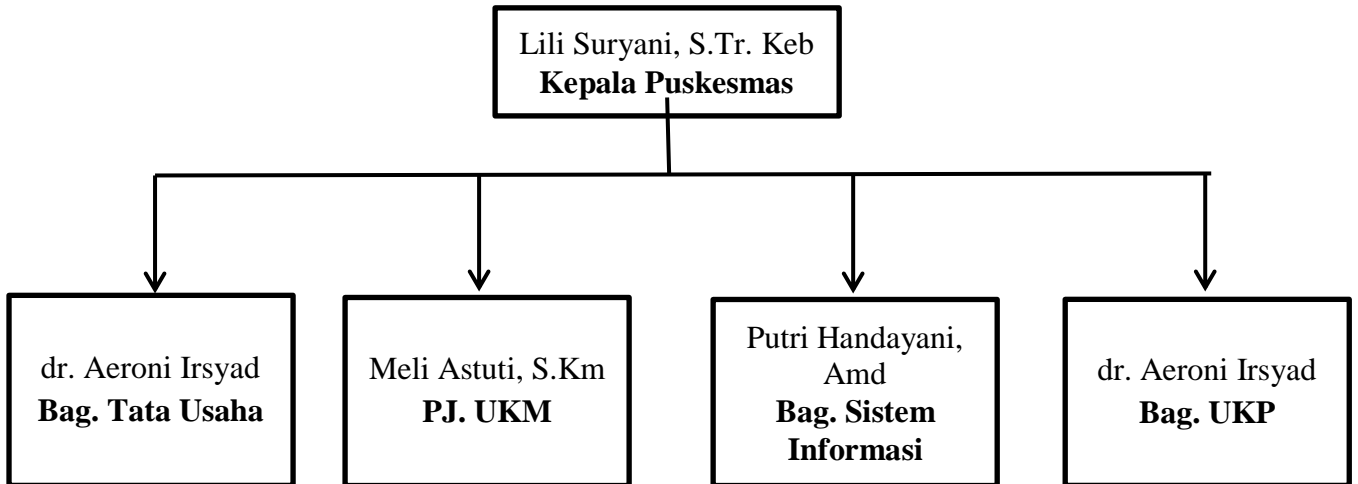
Sumber : Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

⁵⁴Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

7. Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Dalam

Gambar 3.0

Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Dalam



Sumber : Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

B. Alur Pelayanan Puskesmas Tanjung Dalam

Berikut ini alur dari pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung

Dalam :

1. Mendaftarkan diri di loket Di sini, Biasanya akan ditanya mengenai keluhan penyakit, kartu identitas diri (misalnya KTP), dan kartu jaminan sosial yang masih berlaku, seperti BPJS, KIS, KJS, dan sebagainya. Pastikan mengisi formulir dengan baik dan menyerahkan persyaratan lain yang diperlukan bila ada.
2. Menunggu panggilan di ruang tunggu Setelah semua berkas lengkap, akan diminta menunggu di ruang tunggu yang sudah ditentukan. Ketika tiba giliran, petugas akan memanggil nama atau nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Menuju ruang periksa pelayanan rawat jalan Setelah persyaratan administrasi dinyatakan beres, akan diarahkan ke tempat pemeriksaan dokter sesuai keluhan. Tidak jarang, Anda kembali harus mengantri sesuai nomor urut poli yang dimaksud sebelum mendapat tindakan dokter.
4. Mengambil resep obat di apotek Jika dokter meresepkan obat setelah diperiksa, akan diarahkan ke apotek untuk menebus resep yang dimaksud. Beberapa obat bisa ditebus langsung di ruangan apotek puskesmas. Jika dokter memvonis untuk dirawat inap, petugas rumah sakit akan mengarahkan untuk kembali mengurus administrasi rawat inap. Bila puskesmas tidak memiliki fasilitas rawat inap, akan dirujuk ke faskes tingkat lanjut.⁵⁵

C. Syarat-syarat Pendaftaran Untuk Berobat

Berikut syarat-syarat yang harus dipersiapkan sebelum berobat ke Puskesmas Tanajung Dalam:

1. Bawa kartu identitas (KTP)
2. Bawa kartu jaminan BPJS kesehatan
3. Bawa kartu pasien

D. Data Pengguna Layanan BPJS Kesehatan Dan Layanan Umum di Puskesmas Tanjung Dalam

Berikut ini peneliti uraikan dalam bentuk tabel di bawah ini mengenai data pengguna layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas

⁵⁵Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah dari bulan April hingga Juni Tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 3.1

Data Pengguna Layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam

Desa	Data	Jumlah	Usia Rata-Rata
Tanjung Dalam	Perempuan	20	Anak-Anak : 7
	Laki-Laki	15	Dewasa : 30
			Lansia : 53
Talang Tengah	Perempuan	10	Anak-Anak : 9
	Laki-Laki	5	Dewasa : 28
			Lansia : 60
Paku Haji	Perempuan	14	Anak-Anak : 6
	Laki-Laki	12	Dewasa : 30
			Lansia : 62
Dusun Anyar	Perempuan	8	Anak-Anak : 8
	Laki-Laki	15	Dewasa : 25
			Lansia : 57
Batu Raja	Perempuan	11	Anak-Anak : 8
	Laki-Laki	9	Dewasa : 28
			Lansia : 51
Pelajau	Perempuan	4	Anak-Anak : 8
	Laki-Laki	16	Dewasa : 29
			Lansia : 61
Total		139	

Sumber : Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

Dari pengambilan data didapatkan pengguna layanan BPJS Kesehatan diketahui sebanyak 139 orang yang terdiri dari anak-anak, dewasa, dan lansia.

Sementara untuk pengguna pelayanan umum di puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Data Pengguna Layanan Umum di Puskesmas Tanjung Dalam

Desa	Data	Jumlah	Usia Rata-Rata
Tanjung Dalam	Perempuan	25	Anak-Anak : 8
	Laki-Laki	29	Dewasa : 32

			Lansia : 56
Talang Tengah	Perempuan	18	Anak-Anak : 9
	Laki-Laki	21	Dewasa : 27
Paku Haji	Perempuan	34	Lansia : 60
	Laki-Laki	17	Anak-Anak : 6
Dusun Anyar	Perempuan	43	Dewasa : 39
	Laki-Laki	32	Lansia : 56
Batu Raja	Perempuan	19	Anak-Anak : 8
	Laki-Laki	21	Dewasa : 37
Pelajau	Perempuan	30	Lansia : 57
	Laki-Laki	17	Anak-Anak : 9
Total		306	Dewasa : 42
			Lansia : 63
			Anak-Anak : 7
			Dewasa : 38
			Lansia : 61

Sumber : Dokumentasi Puskesmas Tanjung Dalam Tahun 2022

Dari pengambilan data didapatkan pengguna layanan umum diketahui sebanyak 306 Orang. Hal ini bisa disimpulkan bahwasanya pengguna layanan umum lebih banyak di bandungkan dengan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah.

Sehingga dari setiap desa diambil sampel atau populasi yang bisa mewakili kelengkapan data di dalam penelitian ini. Hal ini di dasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono yang mengatakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono.⁵⁶

⁵⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), . 181

E. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam

Bahwasanya dari delapan (8) informan yang peneliti temukan di lapangan terdapat enam (6) tanggapan positif dari masyarakat terkait pelayanan BPJS Kesehatan dan dua (2) tanggapan negatif dari masyarakat terkait pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam. Sementara itu, untuk narasi respon atau tanggapan yang diberikan oleh informan penelitian di dalam hal ini di jelaskan di Bab IV dalam penulisan skripsi ini.

F. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam

a. Nama : Lili Suryani

Jabatan : Kepala Puskesmas Tanjung Dalam

Umur : 45 Tahun

b. Nama : Maria

Jabatan : Pelayan Administrasi Puskesmas Tanjung Dalam

Umur : 27 Tahun

2. Masyarakat Umum

a. Nama : Kamarudin

Pekerjaan : Petani

Umur : 30 Tahun

b. Nama : Muklis

Pekerjaan : Pedagang Makanan

- Umur : 28 Tahun
- c. Nama : Hasan
- Pekerjaan : Petani
- Umur : 43 Tahun
- d. Nama : Winda
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Umur : 28 Tahun
- e. Nama : Niar
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Umur : 26 Tahun
- f. Nama : Resti
- Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
- Umur : 32 Tahun
- g. Nama : Lia
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Umur : 30 Tahun
- h. Nama : Nova
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Umur : 33 Tahun

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam

1. Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung (berobat) atau pasien yang terdiri dari masyarakat biasa sebanyak 8 (delapan) orang pasien dan 2 (dua) orang Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah.

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 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.

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 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.

Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kepada peserta BPJS Kesehatan dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang semakin tinggi, suatu perusahaan dalam menjalankan institusinya harus menyusun rencana kegiatannya dengan baik. Agar dapat dijalankan mencapai tujuan dari institusi, seperti halnya dilakukan pada Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah.

Seperti halnya cara-cara dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang diungkapkan Ibu Lili Suryani selaku Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam dari hasil wawancara peneliti mengungkapkan sebagai berikut :

“Kalau pelayanannya sesuai prosedur untuk meningkatkan pelayanan yang baik, kami layani sebaik mungkin, dan kami tanyakan keperluan yang di perlukan sesuai dengan keinginan peserta, sabar dalam melayani dan juga tetap ramah tamah, tetap senyum kepada peserta, jadi itu akan terkesan mereka merasa di hormati dan di hargai disini. Saat Ini kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat khususnya peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan berjalan dengan baik, karena kami berusaha melayani para peserta sesuai dengan apa yang mereka perlukan dan mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka.”⁵⁷

Peneliti juga menanyakan kepada Ibu Maria, selaku pegawai kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam mengenai pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, beliau mengungkapkan :

“Menurut saya selaku staf pelayanan yang memang pada dasarnya setiap hari melayani peserta, peserta itu akan merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan, tergantung bagaimana kami bisa memberikan pelayanan yang cepat, keramahan-tamahan, kami tanyakan apa keluhan mereka, apa yang mereka perlukan, sehingga kami bisa bantu. Sehingga mereka merasa dihargai”⁵⁸

Peneliti kemudian kembali bertanya kepada Ibu Lili Suryani, mengenai penyelesaian persoalan jika ada masyarakat yang komplek terhadap pelayanan BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam :

“Yang pertama kita dengarkan keluhan mereka, kami dengarkan baikbaik, komplain baik itu tidak puas dengan pelayanan dari

⁵⁷Wawancara dengan Ibu Lili Suryani, Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 09.00 WIB.

⁵⁸Wawancara dengan Ibu Maria, Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 10.00 WIB.

pihak rumah sakit, puskesmas terkait fasilitas dan lain-lain, maka akan kita evaluasi dulu, jadi kita kumpulkan semua keluhan-keluhan dari mereka kemudian kita evaluasi apa saja kekurangannya kemudian kita bicarakan bersama mencari jalan keluar yang terbaik biar permasalahan atau keluhan tadi bisa cepat terselesaikan secepat mungkin.”⁵⁹

Mengenai kendala yang ada, Ibu Lili Suryani mengungkapkan sebagai berikut :

“Sebenarnya sih kalau pelayanannya ini, kita selalu mencoba meningkatkan terus menerus, kendalanya adalah bagaimana agar sumber daya manusianya disini konsisten dalam memberikan pelayanan kepada Peserta, kendala mungkin gak terlalu sulit, karena kita selalu mencari faktor penyebab masalahnya terlebih dahulu, selain itu kita biasanya mendapat komplimen dari peserta yang ada terkait pelayanan Puskesmas. Dan Fasilitas-fasilitas yang diberikan.”⁶⁰

Sementara itu, peneliti juga mewawancarai kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Kamarudin, tentang pelayanan BPJS Kesehatan kepada peserta terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada Bapak Kamarudin, beliau mengungkapkan :

“Menurut saya dalam segi pelayanannya sudah lumayan baik, diarahkan dan diberi pelayanan yang baik. Pada dasarnya memang saya sudah merasa puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan di sini, karena selama ini pelayanannya cepat. Dari segi fasilitas pelayanan BPJS Kesehatan di sini sudah cukup bisa

⁵⁹Wawancara dengan Ibu Lili Suryani, Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 09.00 WIB.

⁶⁰Wawancara dengan Ibu Lili Suryani, Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 09.00 WIB.

menunjang pelayanan, pegawainya juga baik dari segi pelayanannya”⁶¹

Lalu, peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Muklis yang merupakan salah satu peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, beliau adalah seorang pedagang makanan, yang mengandalkan pelayanan BPJS Kesehatan ini untuk meringankan biaya perawatan di Puskesmas Tanjung Dalam. Beliau mengungkapkan mengenai pelayanan yang ada sebagai berikut :

“Pelayanannya baik dan cepat, pelayanannya juga seperti di bank-bank. Ramah-ramah semua pegawainya. Karena jika kami mengeluh mereka memberi solusi, intinya bapak rasa pelayanannya kaya di bank-bank. Menunggu prosesnya tidak lama, karena mungkin karena saya terlebih dahulu datang ya, jadi pada saat saya masuk, dipersilahkan oleh saptam, saptam juga membantu menanyakan apa keperluan saya, tidak lama urusan saya selesai. Dalam menggunakan BPJS Kesehatan sudah satu tahun saya menggunakan kartu BPJS Kesehatan, ini berawal dari anak saya waktu mulai kerja di perusahaan sawit, karena memang sekarang apabila tidak punya kartu BPJS Kesehatan belum tentu diterima,. Karena pada saat itu Kartu BPJS Kesehatan merupakan salah satu persyaratan. Jadi kami sekeluarga akhirnya mnggunakan kartu BPJS Kesehatan. menurut saya sangat dibantu. Apalagi klo bayar rutin, akan terbebas dari denda rawat inap.”⁶²

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Bapak Hasan yang merupakan peserta BPJS Kesehatan, beliau adalah seorang petani, beliau sudah dua tahun menggunakan kartu BPJS Kesehatan, beliau berada pada kelas dua, akan tetapi karena tidak mampu melakukan pembayaran dikelas dua, maka beliau turun kekelas tiga. Beliau

⁶¹Wawancara dengan Bapak Kamarudin, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 11.00 WIB.

⁶²Wawancara dengan Bapak Muklis, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 11.30 WIB.

mengungkapkan mengenai pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam ini :

“Kualitasnya pelayanan ya bagus, karena orangnya murah senyum, pelayanannya cepat, ramah juga orangnya. Pelayanannya yang baik pasti saya merasa puas, bukan saja saya, mungkin seluruh peserta lainnya di dalam juga puas, karena mungkin karena pelayananya bagus, cepat, ramah juga.”⁶³

Peneliti juga mewawancarai Ibu Winda yang merupakan peserta BPJS Kesehatan, beliau adalah seorang ibu rumah tangga, beliau baru-baru ini menggunakan kartu BPJS Kesehatan, beliau berada pada kelas satu, beliau mengungkapkan mengenai pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Puskesmas Tanjung Dalam, yakni sebagai berikut :

“Menurut ibu pelayanan di sini sudah cepat, pelayanannya juga sudah profesional. Ramah-ramah semua pegawainya, ibu suka. Karena jika kami mengeluh mereka memberi solusi, bukannya membuat ibu bingung dengan persyaratan-persyaratn tambahan yang tidak ibu mengerti”⁶⁴

Lalu, peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Niar yang merupakan salah satu peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Beliau mengungkapkan mengenai pelayanan yang ada sebagai berikut :

“Mengenai prosedur pelayanannya cepat dan tidak bertele-tele, saya sangat senang dengan pelayanan yang ada di sini, saya terbantu dengan adanya arahan serta pelayanan yang di berikan oleh pegawai di sini, pegawainya juga professional, ramah tamah, murah senyum dan santun, dan menurut saya juga masyarakat juga tidak pusing dengan informasi yang di berikan karena pihak

⁶³Wawancara dengan Bapak Hasan, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 12.00 WIB.

⁶⁴Wawancara dengan Ibu Winda, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 13.00 WIB.

dari puskesmas sangat terbuka mengenai informasi yang ada terkait pengurusan pelayanan di sini”.⁶⁵

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Resti yang merupakan peserta BPJS Kesehatan, beliau adalah seorang PNS, beliau sudah tiga tahun menggunakan kartu BPJS Kesehatan, beliau berada pada kelas tiga, Beliau mengungkapkan mengenai pelayanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam ini :

“Menurut saya, pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam ini sudah tepat sasaran, kenapa saya mengatakan seperti itu? Karena saya melihat banyak dari masyarakat yang datang ke sini sangat dilayani dengan baik oleh pegawai yang ada, dari keterbukaan informasi public, pengarahan kepada masyarakat mengenai pelayanan BPJS Kesehatan, justru ini yang dimana jika kita lihat di rumah sakit atau puskesmas yang lain, banyak masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan BPJS Kesehatan karena cenderung rumit dan membingungkan, tapi di sini tidak, walaupun ada sebagian masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan BPJS Kesehatan yang ada di sini, ya maklumlah yang melayani itu juga manusia sulit untuk mencari yang sempurna, mesin pun adakalanya rusak dan minta istirahat apalagi manusia”.⁶⁶

Dari sekian banyak, respon positif yang peneliti temukan di masyarakat. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Lia dan Ibu Nova. Yang peneliti jabarkan di bawah ini :

“Sejujurnya, saya sangat kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, dikarenakan anak saya yang sedang sakit tidak sigap dalam memberikan pertolongan padahal hal ini menyangkut kesehatan anak saya. Maklumlah mungkin

⁶⁵Wawancara dengan Ibu Niar, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 13.30 WIB.

⁶⁶Wawancara dengan Ibu Resti, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 4 Juli Tahun 2022 Pukul 14.00 WIB.

karena saya melakukan pengobatan melalui BPJS yang saya miliki, beda dengan orang lain yang tidak menggunakan BPJS sebagai media pembayaran kesehatannya”⁶⁷.

“Pelayanan yang ada di sini, menurut saya belum tepat sasaran. Kenapa saya mengatakan demikian. Karena ketika saya dan keluarga saya meminta arahan dalam pelayanan BPJS Kesehatan di sini, malah saya di suruh menunggu, oke kalo menunggunya sebentar, lah ini hampir satu jam saya menunggu di ruang tunggu meminta untuk dilayani oleh pegawai yang ada, pagawainya juga kurang cakap menurut saya. Tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, tidak disiplin, telat dalam memberikan pelayanannya seperti contohnya kepada saya dan keluarga saya, untungya penyakit keluarga saya ini cuman tipes biasa tidak parah, apalagi kalo sakitnya parah, rasanya saya tidak bisa membayangkan apakah masih bisa dikendalikan atau tidak, intinya dek, saya kecewa dengan pelayanan yang ada di sini.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dalam hal ini peneliti bisa menyimpulkan bahwasanya, pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, yang dilakukan oleh pegawai kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam telah berusaha mengikuti dengan prosedur yang sudah ada. Disamping itu juga, dalam melakukan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam ini sering kerap kali terjadi komplek yang di utarakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan BPJS Kesehatan.

Sementara itu, tanggapan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah, dari delapan responden masyarakat ada dua orang dari masyarakat setempat yang mengeluhkan mengenai pelayanan

⁶⁷Wawancara dengan Ibu Lia, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 5 Juli Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB

⁶⁸Wawancara dengan Ibu Nova, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 5 Juli Tahun 2022, Pukul 10.00 WIB

yang di berikan mengenai BPJS Kesehatan hal ini disesalkan karena pelayanan yang diberikan cenderung buruk, tidak bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, kurang disiplin dan tidak tepat sasaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan enam orang lainnya mengutarakan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah.

2. Tinjauan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam

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.⁶⁹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat 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 Tanjung

⁶⁹Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah. Adapun pasal 34 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan yakni:

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

- o. Tidak menyimpang dari prosedur.⁷⁰

Pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karna itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang akan demikian menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.⁷¹

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.⁷² 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 Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah.

⁷⁰Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁷¹Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu", Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia) No.2 Tahun Xi Juni 2017. h. 58

⁷²Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 34, yaitu membahas tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa, di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Maka jika diuraikan berdasarkan dengan Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Tanjung Dalam seperti di bawah ini :

Tabel 4.0

**Implementasi Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna
BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam**

No	Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam
1	Adil dan tidak diskriminatif	Dimana halnya pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan suatu pelayanan yang baik dalam pelayanan dan tidak membeda-bedakan antara pelayanan BPJS dan Non BPJS
2	Cermat	Puskesmas Tanjung Dalam sudah cermat dalam memberikan pelayanan dan informasi

		publik.
3	Santun dan ramah	Dalam memberikan pelayanan publik harus santun dan ramah agar pelayanan tersebut maksimal dan yang menerima pelayanan pun merasa senang
4	Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut	Dalam memberikan pelayanan publik Puskesmas Tanjung Dalam mempunyai jiwa yang tegas dan andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, tapi masih banyak kenyataannya bahwa penerima pelayanan publik masih banyak sekali di persulit
5	Professional	Dalam memberikan pelayanan publik professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan
6	Tidak mempersulit	Dalam hal ini sebagaimana dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik tidak mempersulit tapi masih banyak kenyataannya bahwa penerima pelayanan publik masih banyak sekali di persulit
7	Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar	Aturan yang ada, tidak bertentangan pada perintah atasan yang wajar
8	Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara	Dimana hal ini Puskesmas Tanjung Dalam menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi

		penyelenggara
9	Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Puskesmas Tanjung Dalam dalam memberikan informasi dan dokumen dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan oleh Puskesmas Tanjung Dalam
10	Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan	Puskesmas Tanjung Dalam terbuka untuk mengambil langkah yang tepat dan untuk menghindari benturan yang ada.
11	Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik	Puskesmas Tanjung Dalam tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam.
12	Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat	Puskesmas Tanjung Dalam dalam memberikan informasi sangat akurat dan tidak menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi yang proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13	Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan /atau kewenangan yang dimiliki	Puskesmas Tanjung Dalam tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki oleh peraturan yang ada.
14	Sesuai dengan kepatutan	Puskesmas Tanjung Dalam sesuai dengan kepatutan yang ada dan tidak menyimpang dari prosedur.
15	Tidak menyimpang dari	Dalam hal ini

	prosedur	Puskesmas Tanjung Dalam berjalan dengan baik pada peraturan yang ada dan tidak menyimpang dari prosedur yang sudah ditetapkan.
--	----------	--

Sumber : Analisis Peneliti Terhadap Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Berdasarkan Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

Dari hasil wawancara yang telah peneliti uraikan di sub-bab sebelumnya, dalam sub-bab pembahasan ini peneliti ingin melakukan analisis terhadap fenomena penelitian di dalam penelitian ini dengan Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa sebagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Meskipun masih ada beberapa masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dalam hal ini peneliti menjabarkan hal tersebut ke dalam bentuk tabel di bawah ini sebagai berikut ini :

Tabel 4.1

Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Berdasarkan Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

No	Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam
1	Adil dan tidak	Dimana halnya pelayanan

	diskriminatif	publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan suatu pelayanan yang baik dalam pelayanan dan tidak membeda-bedakan antara pelayanan BPJS dan Non BPJS. Dilihat dari hasil wawancara bisa di lihat bahwasanya masyarakat menganggap pelayanan yang di berikan ini tidak adil dan cenderung diskriminatif. Pihak puskesmas lebih mengutamakan pengguna layanan umum (Non BPJS) ketimbang masyarakat yang menggunakan layanan BPJS.
2	Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut	Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, bahwasanya masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan BPJS yang dilakukan oleh pihak puskesmas, yang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama di ruang tunggu.
3	Tidak mempersulit	Dalam hal ini sebagaimana dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik tidak mempersulit tapi masih banyak kenyataannya bahwa penerima pelayanan publik masih banyak sekali di persulit

Sumber : Analisis Peneliti

Dengan menilik pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam sudah berusaha menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat, hal ini di dasarkan pada hasil wawancara yang telah peneliti uraikan di sub-bab sebelumnya. Adil dan tidak diskriminatif, professional, santun, tidak mempersulit masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi pelayanan BPJS Kesehatan.

B. Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Perspektif Fikih Siyash

Dalam kajian *fiqh siyasah* mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan perubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan Undang Undang Pelayanan Publik berorientasikan pada pencapaian tujuan

nasional dan pemerintahan yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dan dari nilai itu dapat diwujudkan kinerja pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memperhatikan ayat-ayat AlQur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik, yaitu keadilan, meninggalkan yang tidak bernilai guna, ukhuwah, dan amanah. Persamaan hak dan keadilan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam menetapkan fiqh siyasah, keduanya harus diwujudkan demi pemeliharaan martabat manusia (basyariyah insaniyah). Nilai dasar mengenai keadilan di dalam sumber-sumber Islam banyak sekali, sebagaimana firman Allah QS.An-Nisaa ;58 yang berbunyi :

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

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Q.S An-Nisa ; 58)

Dalam kaitan dengan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah akan terlihat pada bentuk pelayanan dan respon dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, dalam hal ini peneliti mengungkapkan, pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, yang dilakukan oleh pegawai kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam telah berusaha mengikuti dengan prosedur yang sudah ada. Dalam melakukan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam ini sering kerap kali terjadi keluhan yang di utarakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan BPJS Kesehatan.

Sementara itu, tanggapan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah, dari delapan responden masyarakat ada dua orang dari masyarakat setempat yang mengeluhkan mengenai pelayanan yang di berikan mengenai BPJS Kesehatan hal ini disesalkan karena pelayanan yang diberikan cenderung buruk, tidak bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, kurang disiplin dan tidak tepat sasaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan enam orang lainnya mengutarakan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah.

Dalam hal ini islam mengajarkan umatnya untuk selalu saling menasehati dan melakukan kontrol atas kekuasaan agar kebaikan selalu

terpelihara dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik dalam *fiqh siyasah* sama dengan prinsip *amar ma'ruf nahi munkar* untuk mengerjakan kebaikan dan menghindari yang munkar terdapat untuk mewujudkan ketentuan-ketentuan umum.

Adapun upaya meningkatkan pelayanan yang strategis, setiap pelayanan publik dituntut untuk dapat bersikap *itqan* (professional) dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap urusan yang telah ditetapkan oleh *ulil amri*.

Sehingga bisa dikatakan, bahwasanya tinjauan *fiqh siyasah* terhadap Implementasi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Sudah Sesuai dengan prinsip yang ada di dalam *fiqh siyasah*.

Sehingga, dalam hal ini peneliti menguraikan analisis terhadap Implementasi pelayanan yang di berikan pihak Puskesmas Tanjung Dalam terhadap masyarakat. Dari segi keadilan pihak puskesmas sudah berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi belum secara sempurna dan menyeluruh. Pasalnya masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan diberikan tidak adil dan cenderung deskriminatif. Sementara dalam aspek amanah, pihak puskesmas sudah berusaha semaksimal mungkin untuk tetap bertanggungjawab atas amanah yang di berikan.

Sehingga dari uraian yang telah peneliti jabarkan di dalam bab ini, peneliti ingin menjabarkan secara eksplisit mengenai Implementasi pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah di dalam bentuk tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.2
Analisis Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik dan *Fiqh Siyazah*

Tinjauan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Tinjauan <i>Fiqh Siyazah</i>
<p>Dalam tinjauan Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam sudah berusaha menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat, hal ini di dasarkan pada hasil wawancara yang telah peneliti uraikan di sub-bab sebelumnya. Adil dan tidak diskriminatif, professional, santun, tidak mempersulit masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi pelayanan BPJS Kesehatan. Meskipun masih ada masyarakat yang tidak puas dengan bentuk pelayanan yang di berikan.</p>	<p>Dalam tinjauan <i>fiqh siyazah</i> terhadap Implementasi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Dari segi keadilan pihak puskesmas sudah berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi belum secara sempurna dan menyeluruh. Pasalnya masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan diberikan tidak adil dan cenderung deskriminatif. Sementara dalam aspek amanah, pihak puskesmas sudah berusaha semaksimal mungkin untuk tetap bertanggungjawab atas amanah yang di berikan.</p>

Sumber : Hasil Analisis Peneliti Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah.

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. Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah, dengan menilik pada Pasal 34 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak dari Puskesmas Tanjung Dalam sudah menjalankan hal-hal tersebut kepada masyarakat, meskipun masih ada masyarakat yang tidak puas dengan bentuk pelayanan yang di berikan.
2. Dalam tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah. Dari segi keadilan pihak puskesmas sudah berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi belum secara sempurna dan menyeluruh. Pasalnya masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan diberikan tidak adil dan cenderung deskriminatif. Sementara dalam aspek amanah, pihak puskesmas sudah

berusaha semaksimal mungkin untuk tetap bertanggungjawab atas amanah yang di berikan.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang. Maka diperlukan beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam

Lebih mengoptimalkan kembali pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam 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 Tanjung Dalam

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 Tanjung Dalam.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Asy-syifa', 1998), cet. ke-1
- Ahmad, Abu & Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Angkasa, 2002).
- Ali, Atabik, Ahmad Zuhni Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia*, (Jakarta: Multi Karya Grafika)
- al-Zuhayli, Wahbah, *Ushul al Fiqh al Islami* (Damaskus: Dar al-Fikr, 2001)
- Ash Shaddieqy, Hasby, *Pengantar Siyasah Syar'iyah*, (Yogyakarta: Maddah)
- Djazuli, H. A., *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2007)
- Gulen, Fethullah, *terj: Dakwah – Jalan Terbaik dalam Berpikir dan Menyikapi hidup*,
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Jogyakarta: PT.Gava Media, 2011)
- Iqbal, Muhammad, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014)
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Pranada Media,2014).
- Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007),
- Muhammad, Ali bin al-Mawardi, *Al-ahkam al Sulthaniyyah wa al wilayah al-Diniyyah* (Beirut: dar al Kutb al Iamiyyah, 2006),
- P. Lijian, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Prodjodikotro, Wirjono, *Asas-asas Ilmu Negara dan Politik* (Bandung: eresco,1971)

- Pulungan, Sayuti, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993)
- Qodir, Abdul Al-Kalifi, Sahara Ramadhani, Laela Nur Afuwah, *Kamus besar bahasa Arab : Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, Yogyakarta : PustakaBaruPress, [tahun terbit tidak teridentifikasi],
- Ramitno dan Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006)
- S.Soeryasumantri, Jujun. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, Jakarta: Sinar Harapan, 1978
- Soekanto, A Soerjono, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, (Jakarta: UI Press, 2012), Cetakanke-3
- Suajardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Sinar Grafika, 2012)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Supranto, J. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003)
- Sutrisno Hadi, *Metode Reseach jilid 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004)
- Thoha, Miftah, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Kencana, 2017)
- Warson, Ahmad Al Munawwir, *Kamus Arab-Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Progresif, 2002)
- Widodo, Joko, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Malang: CV. Citra Malang, 2001)

B. SKRIPSI

- Mahfiro, “Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”. *Skripsi* Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Tahun 2020

Ayu Kusuma Wardhani, “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”. *Skripsi* : Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar Tahun 2019

C. JURNAL ILMIAH

Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam,” *Jurnal al Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 13, no. 1 2013

Putra Astomo, “Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah”, *kanun jurnal ilmu hukum*, vol, No.64, Desember 2014

Yayat Rukayat, “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*”, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)* No.2 Tahun Xi Juni 2017

Muh Gufron Hidayatullah, “*Konsep ‘Amar Makruf Nahi Mungkar Dalam Al-Qur’an Perspective Mufassirin Dan Fuqaha’*”. *Jurnal : Al-‘Adalah*, Vol. 23 No. 1, April 2020

Abdul Karim Syeikh, “*Rekonstruksi Makna Dan Metode Penerapan Amar Ma’ruf Nahi Munkar Berdasarkan Al-Qur’an*”. *Jurnal : Al-Idarah*, Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2018

Muhammad Sabir, “*Amar Ma’ruf Dan Nahi Munkar (Suatu Pendekatan Hadis Dakwah Dalam Perubahan Sosial)*”, *Jurnal : Potret Pemikiran – Vol.19*, No. 2, Juli - Desember 2015

Badarussyamsi Dkk, “*Amar Ma’Ruf Nahi Munkar: Sebuah Kajian Ontologis*”. *Jurnal : Tajdid* Vol. 19, No. 2, Juli - Desember 2020

Kusnadi dan Zuhilmi Zulkarnain, “*Makna Amar Ma.,ruf nahi mungkar Menurut Muhammad Asad Dalam Kitab The Message of The Qur’an*”, *Jurnal Wardah*, Vol.18, No.2, (2017)

Zakiyatul Fakhroh,” *Amar Ma’ruf Nahyi Munkar: Analisis Semiotik Dalam Film Serigaia Terakhir*”, *Komunika*”, *Jurnal : Vol. 5*, No. 1, Januari - Juni 2011

M. Nur Asnawi, “*Pelimpahan Wewenang Ajaran Hisbah Di Indonesia*”, *Jurnal Ulul Albab*, Vol. 6 No. 1, 2005

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik dan
Badan Layanan Umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

I. IDENTITAS MAHASISWA

Nama : Rozi Afrizal
NIM : 1811150065
Prodi : Hukum Tata Negara
Semester : VII (Tujuh)

Judul Proposal yang diusulkan :

1. Peran aparat kepolisian dalam penanggulangan aksi balapan liar terhadap penerapan pasal 297 UU No 22 Tahun 2009 Tentang UU lalu lintas dan angkutan jalan Pasifik hukum Islam (Studi kasus Pantai Pasir Putih Kota Bengkulu)
2. Implementasi Pasal 285 ayat 1 Tentang Knapot racing terhadap UU lalu lintas terhadap Peran Polisi (Studi kasus Bengkulu Tengah)
3. Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Berdasarkan UU No 25 Th 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqh siyasah (Studi kasus Di Puskesmas Tanjung Dalam ,Kec.Pondok Kubang, Bengkulu Tengah)

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan: Ace Umar Gus Papan Si Ota
Dita Kus Alim Padi

Pembimbing Akademik

b. Konsultasi dengan Dosen Bidang Ilmu

Catatan: Pelaksanaan kewenangan siltantas Atres Bkl
Thop felakr (gikim Balapan Lir
(sngi kasus).

Dosen

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pembimbing Akademik dan Dosen Bidang Ilmu, maka judul yang saya usulkan adalah : Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam Berdasarkan UU No 25 Th 2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Fiqh siyasah (Studi kasus Di Puskesmas Tanjung Dalam ,Kec.Pondok Kubang, Bengkulu Tengah)

Mengetahui,
Ka. Prodi HTN

Bengkulu,
Mahasiswa

(Fansyah Putra, M. Sos
NIP. 1919303312019031005

Rozi Afrizal



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH

ALAMAT : Jl. Raden patah pagar dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : ROZI AFRIZAL
Nim : 1811150065
Jur/Prodi : Hukum Tata Negara

No	Hari/ Tanggal Waktu	Nama Mahasiswa Yang Ujian	Judul Proposal	Penyeminar	TTD Penyeminar
1.	Kamis 14/2021 101	Aksi Halik	Peran Pemerintah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam Penyelenggaraan Kominfo Kabupaten Rendah Berdaya Saing dan Berkeadilan di Kabupaten Kubung	1. Masril, SH, MH 2. Drs. Tasri, M.A	1.
2.	Selasa 9/2021 102	Roza Nuansyah	Realisasinya Penerapan izin usaha Permodalan berdasarkan Perda Kota Bengkulu No 4 Th 2019	1. Drs. Suansar Khatib M.AG 2. Etry Miko SH	1.
3.	Selasa 9/2021 102	Roza Ulanbari	Implementasi Perda Kabupaten Bengkulu Utara No 3 Th 2015 tentang Pergandhalian dan Pengawasan	1. Dr. Khairuddin Wahid M.AG 2. Fauzan SH	1.
4.	Kamis 14/2021 101	Deka Surya Mandala	Amburan Gerakan Sosial Demokrasia Pengabdian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Era Pandemi Covid-19 oleh Kepala Daerah atau Calon Kepala Daerah Kabupaten Bengkulu Utara	1. Dr. Imam Mahdi SH, MH 2. Drs Tasri, M.A	1.
5.	Kamis 14/2021 101	Pabriansa	Tinjauan Fiqh Syariah Terhadap izin usaha Tempat Hiburan Malam Di Kota Bengkulu	1. Dr. Jhon Karadi M. Hum 2. Dr. Iwan Ramadhan M.HU	1.
6.	Kamis 18/2021 102	Siti Maysaroh	Tradisi manggulan Pernikahan adat Jawa di Desa Padang Gading kec. Sungai Rumbai	1. Dr. Khairuddin Wahid M.AG 2. Drs. H. Tasri	1.
7.	Kamis 18/2021 102	Hamzah Afriansyah	Hak dan kewajiban hakim dalam menetapkan Isbat Nikah	1. Rohmadi, MA 2. Dr. Iwan Ramadhan M.HU	1.
8.	Selasa 23/2021 102	Nadya Lastari Putri	Penerapan hak-hak anak yg berhadapan dengan hukum di tingkat Fiqh Syariah	1. Masril, MH 2. Hamdan Efendi M.Pd.i	1.
9.	Selasa 23/2021 102	Riofaldi Dada	Tinjauan Yuridis Hak Politik Mantan Narapidana menjadi calon Kepala Daerah	1. Dr. Khairuddin Wahid M.AG 2. Arifka Ramza M.HU	1.
10.	Senin 24/2021 103	Abdul Kadir	Tinjauan syariah dan الدستuryiah terhadap pelaksanaan ibadah terlan bagi Remandam	1. Dr. Imam Mahdi, SH, MH 2. Dr. Iwan Ramadhan M.HU	1.

Bengkulu, 13 Januari 2021
Ka. Prodi HTN

Fiansyah Putra, M. Sos
NIP: 199303312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/ Tanggal : Senin, 21 Maret 2022
Nama : Rozi Afrizal
NIM : 1811150065
Jurusan/ Prodi : Hukum Tata Negara

JUDUL PROPOSAL	TANDA TANGAN MAHASISWA	NAMA PENYEMINAR	TANDA TANGAN PENYEMINAR
Pelaksanaan Rancangan Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan Parsipatif Undang-undang No 25 tahun 2009 Tantang Pelayanan Publik dan Fieh Siasah (Studi Di Puskasmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)		1. Masri. S. H. H.	
		2. Wahyu Abdul Jafar. M. H.	

Wassalam
Ka. Prodi HTN

Ifansyah Putra, M.Sos
NIP: 199303312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Rozi Afrizal
Jurusan / Prodi : Hukum Tata Negara

NO	PERMASALAHAN	KETERANGAN
1	Catatan Baca Al-Qur'an:	Lulus/ Tidak Lulus* Saran: topi harus ada perbaikan (wajib melampirkan surat lulus Quran)
2	Catatan Hasil Seminar Proposal: → judul di perbaiki redaksinya. baik singkat padat → Informan di buatkan tabel nya → latar belakang di tambahkan data? masalah yg ada di lapangan -- perbaikan cerita	

*Coret yang tidak Perlu

Bengkulu,
Penyeminar, I, II

Wahyu. Abdul Jafar. M. H. I
NIP. 198612062015031005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 661 /Un.23/F.I/PP.00.9/07/2022 01 Juli 2022
Lampiran : -
Perihal : **Penyampaian Surat Penunjukan
Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/ Ibu

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Di


Bengkulu

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu tahun 2022, maka dimohon kepada Bapak/Ibu untuk membimbing skripsi mahasiswa sebagaimana Surat Penunjukan terlampir.

Demikian disampaikan, terimakasih.

Wassalam
An. Dekan,
Wakil Dekan


Dr. Miti Yarmunida, M.A.
NIP. 19770505 200710 2 002

Tembusan :

1. Wakil Rektor I UIN FAS Bengkulu
2. Arsip
3. Dosen yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor : 661 /Un.23/F.I/PP.00.9/06/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UIN FAS) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :


1. Nama : Masril, S.H, M.H
NIP : 19590626 199403 1 001
Tugas : Pembimbing I
2. Nama : Wahyu Abdul Jafar, M.H.I.
NIP : 198612062015031005
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

Nama : Rozi Afrizal
NIM/ Prodi : 1811150065/HTN
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Fiqh Siyasah (Studi Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 01 Juli 2022
An. Dekan,
Wakil Dekan I


Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052007102002





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

Nomor : 64/Un.23/F.1/PP.00.9/07/2022 5 Juli 2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth

Dinas Kasbangpol Kab. Bengkulu Tengah

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas
Syariah Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu Tahun Akademik 2021-
2022 atas nama:

Nama : Rozi Afrizal
NIM : 18111500065
Prodi : Hukum Tata Negara (HTN)
Fakultas : Syari'ah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi
data penulisan Skripsi yang berjudul : **"Pelaksanaan Pelayanan BPJS
Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik dan Fikih Siyasah (Studi di puskesmas tanjung dalam kec. Pondok
kubang, kab, Bengkulu Tengah"**.
Tempat Penelitian : Bengkulu Tengah".

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. Miti Yarmunida, M. Ag
NIP. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.unfasbengkulu.ac.id

Nomor : ~~644~~Un.23/F.1/PP.00.9/07/2022 5 Juli 2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.
Bengkulu Tengah

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Syariah Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu Tahun Akademik 2021-2022 atas nama:

Nama : Rozi Afrizal
NIM : 18111500065
Prodi : Hukum Tata Negara (HTN)
Fakultas : Syari'ah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan Skripsi yang berjudul : **"Pelaksanaan Pelayanan BPJS Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Fikih Siyasah (Studi di puskesmas tanjung dalam kec. Pondok kubang, kab, Bengkulu Tengah"**.
Tempat Penelitian : **Bengkulu Tengah"**.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Miti Yarmunida, M. Ag
NIP. 197705052007102002



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Raya Bengkulu-Curup KM. 25 Karang Tinggi Bengkulu Tengah
Telp/Fax (0736) 5611138 Email : bpmptkab.bengkulutengah@gmail.com

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070 / 389/ IP / DPMPSTP/ VIII/ 2022

- Dasar : 1. Surat Dari Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Nomor : 678/Un.23/F.1/PP.00.9/072022 Tanggal 05 Juli 2022 Perihal : Izin Penelitian
2. Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Nomor : 070/61/KESBANGPOL/ /2022 Tanggal 07 Juli 2022.
3. Peraturan Bupati Bengkulu Tengah Nomor 42 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Nama / NIM : **Rozi Afrizal/ 18111500065**
Pekerjaan : **Mahasiswa / i**
Maksud : **Melakukan Penelitian**
Judul Proposal Penelitian : **"Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Fiqh Siyash (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kab. Bengkulu Tengah) "**
Daerah Penelitian : **Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah**
Waktu Penelitian/Kegiatan : **07 Juli s/d 07 Agustus 2022**
Penanggung Jawab : **Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu**

Dengan ini memberikan Izin Penelitian yang diadakan dengan ketentuan :

1. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Bupati Bengkulu Tengah Cq. Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.
2. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
3. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah.
4. Surat Izin Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku setelah tanggal penelitian kegiatan berakhir dan pemegang surat ini tidak mentaati/ mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Bengkulu Tengah
Pada tanggal 07 Juli 2022

KEPALA DINAS,

Drs. H. Eajrul Rizki, MM
NIP: 19671029 198810 1 001

Tembusan :

1. Yth. Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah;
2. Yth. Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Bengkulu Tengah;
3. Yth. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

Nomor : Un.23/F.1/PP.00.9/07/2022 5 Juli 2022
Lampiran :-
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth
Kantor Puskesmas tanjung dalam kec. Pondok kubang, kab, Bengkulu
Tengah

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas
Syariah Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu Tahun Akademik 2021-
2022 atas nama:

Nama : Rozi Afrizal
NIM : 18111500065
Prodi : Hukum Tata Negara (HTN)
Fakultas : Syari'ah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi
data penulisan Skripsi yang berjudul : **"Pelaksanaan Pelayanan BPJS
Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik dan Fikih Siyasah (Studi di puskesmas tanjung dalam kec.
Pondok kubang, kab, Bengkulu Tengah"**.
Tempat Penelitian : **Bengkulu Tengah**".

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Miti Yarmunida, M. Ag
NIP. 197705052007102002

PEDOMAN WAWANCARA

A. IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Rozi Afrizal

NIM : 1811150065

Prodi : Hukum Tata Negara/Siyasah

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqh Siyasah (Studi Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)

A. Pertanyaan Kepada Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam

Nama :

Umur :

Jabatan :

Alamat :

Tempat :

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di sini ?
2. Berapakah jumlah pegawai di Puskesmas Tanjung Dalam ini ?
3. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam ini?
4. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam ?
5. Apa yang menjadi dasar bagi Puskesmas Tanjung Dalam untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat ?
6. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Tanjung Dalam ?
7. Apakah pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam sudah sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009?

8. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Puskesmas Tanjung Dalam terhadap masyarakat ?
9. Apa yang menjadi tolak ukur Puskesmas Tanjung Dalam tentang kepuasan pelayanan kepada masyarakat ?
10. Apa upaya yang dilakukan Puskesmas Tanjung Dalam untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan?
11. Bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (rawat inap maupun rawat jalan) di Puskesmas Tanjung Dalam ?
12. Adakah keluhan dalam pelayanan dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?
13. Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan/komplain dari pasien akibat jika terjadi ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam?
14. Apakah ada perbedaan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan dan reguler ?
15. Apakah Puskesmas Tanjung Dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan medis yang diberikan apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan?
16. Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam ?
17. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanjung Dalam ?

PEDOMAN WAWANCARA

A. IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Rozi Afrizal
NIM : 1811150065
Prodi : Hukum Tata Negara/Siyasah
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqh Siyasah (Studi Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)

B. Pertanyaan Kepada Masyarakat Terhadap Puskesmas Tanjung Dalam

Nama :
Umur :
Alamat :
Tempat :

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam ini?
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanjung Dalam sudah dianggap jelas?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Tanjung Dalam ini, apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya?
4. Apakah pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanjung Dalam sudah tepat sasaran ?
5. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Puskesmas Tanjung Dalam sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal?
6. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Puskesmas Tanjung Dalam ini?

7. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Puskesmas Tanjung Dalam ini?
8. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?
9. Apakah pegawai yang ada di Puskesmas Tanjung Dalam bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
10. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
11. Apa harapan Bapak/Ibu terkait dengan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak puskesmas Tanjung Dalam ?

Pembimbing I



Masril, S.H., M.H

NIP. 195906261994031001

Bengkulu, Juli 2022

Pembimbing II



Walhyu Abdul Jafar, M.H.I

NIP. 198612062015031005



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU TENGAH

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS TANJUNG DALAM

Desa Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang (38371)

Email : pkmtanjungdalam@gmail.com



SURAT KETERANGAN

NOMOR : 893/397/TU.TD/VII/2022

Menindaklanjuti surat permohonan dari Fakultas Syariah UINFAS Bengkulu Nomor: 678/Un.23/F.1/PP.00.9/07/2022 Tanggal 5 Juli 2022, dengan ini memcerangkan bahwa:

Nama : Rozi Afrizal

NIM : 1811150065

Fakultas / Prodi : Hukum Tata Negara (HTN)

Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu (UINFAS)

Telah melakukan penelitian di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah, Terhitung mulai tanggal 7 Juli 2022 s.d 17 Juli 2022 Dengan Judul skripsi "**Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Fiqh Siyasan**" (Studi di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)

Demikian surat keterangan ini dibuat, Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Tanjung Dalam, 14 Juli 2022

Mengetahui

Kepala Puskesmas Tanjung Dalam



Lili Suryanti, S. Tr. Keb
NIP.-19790514 200604 2 018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfashengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rozi Afrizal Pembimbing I : Masril,S.H.,M.H.
NIM : 1811150065 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Badan
Jurusan : Syariah Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
Prodi : Hukum Tata Negara Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqh
Siyasah (Studi Kasus Di Puskesmas Tanjung
Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten
Bengkulu Tengah

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1.	20 April 2022	BAB I	Bagian kata pengantar samaakan dengan Judul cover - Harus jelas memilih informan atas dasar apa - Sistematika harus sama dengan daftar isi. Acc	
2.	27 Juli 2022	BAB II BAB III BAB IV	- Tabel penggunaan Layanan BPJS dan Umum harus jelas, Per tahun, Perbulan atau Perhari - Respon Masyarakat harus jelas atas dasar apa. - Pembahasan jangan lari dari Metode	
3.	01 Agustus 2022	BAB V	Acc	

Mengetahui,
Kaprosdi HTN

Ifansyah Putra, M.Sos.
NIP.199303312019031005

Bengkulu, Juli 2022

Pembimbing I

Masril, S.H., M.H.
NIP. 195906261994031001










**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfabengkulu.ac.id


KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rozi Afrizal	Pembimbing II : Wahyu Abdul Jafar, M.H.I
NIM : 1811150065	Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Badan
Jurusan : Syariah	Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
Prodi : Hukum Tata Negara	Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqh Siyash (Studi Kasus Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
1	Kamis, 7 April 2022	BAB 1	<p>-Dilatar belakang tambahkan footnote wawancara atau observasi yang menjelaskan pokok masalah yang akan dikaji.</p> <p>-dikegunaan penelitian ditambah lagi manfaat apa saja bagi masyarakat, bagi stekholder.</p> <p>-penelitian terdahulu harus dijabarkan detail perbedaan dengan penelitian anda</p> <p>-waktu dan lokasi penelitian ditambah 6 bulan</p> <p>-daftar pustaka tambahkan referensi dari jurnal ilmiah</p>	


2	Kamis , 19 Mei 2022	BAB I	ACC Lanjut ke BAB selanjutnya	
3	25 Mei 2022	BAB II	-Kajian teori tambahkan referensi jurnal ilmiah	
4	26 Mei 2022	BAB II	ACC Lanjut BAB selanjutnya	
5	15 Juli 2022	BAB III	-Profil diringkas jadi 2 halaman. -tambahkan data primer maksimal 15 -20 halaman	
6	15 Juli 2022	BAB IV	-Buat tabel dibagian pembahasan, biar jelas permasalahan yang akan diteliti	
7	15 Juli 2022	BAB V	-Bagian kesimpulan diringkaskan lagi, buat langsung ke intinya saja	
8	21 Juli 2022	BAB V	- ACC	

Mengetahui,
Kaprosdi HTN


Ifansyah Putra, M.Sos.
NIP.199303312019031005

Bengkulu, Juli 2022

Pembimbing II


Wahyu Abdul Jafar, M.H.I
NIP. 198612062015031005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqh Siyasah (Studi Di Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)

Nama : Rozi Afrizal

NIM : 1811150065

Jurusan : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

MENYETUJUI

Untuk di munaqosahkan dan di pertahankan dalam sidang Munaqosah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Pembimbing I



Masril, S.H., M.H
NIP.195906261994031001

Pembimbing II



Wahyu Abdul Jafar, M.H.I.
NIP.198612062015031005

Mengetahui

Ka. Prodi Hukum Tata Negara



Ifansyah Putra, M. Sos
NIP.199303312019031005

SURAT KETERANGAN PLAGIASI

Tim Uji Pengawas Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

Bengkulu Menerangkan bahwa:

Nama : Rozi Afrizal

Nim : 1811150065

Prodi : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Kesehatan Perspektif Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik Dan Fiqh Siyash (Studi Di Puskesmas Tanjung
Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah)

Telah dilakukan Uji Plagiasi terhadap skripsi sebagaimana tersebut diatas, dengan
tidak ditemukan karya tulis yang bersumber dari hasil karya orang lain dengan
presentasi plagiasi 25%.....

Demikian surat keterangan plagiasi ini kami buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Ketua Tim Uji Plagiasi,



Hidayat Darussalam, M.E.Sy
NIP: 198611072020121008

Yang Menyatakan



Rozi Afrizal
NIM. 1811150065



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

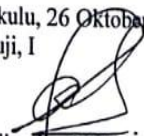
CATATAN PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

NAMA : Rozi Afrizal
NIM : 1811150065
JURUSAN : HTN

NO	PERMASALAHAN	KETERANGAN
1	Catatan Baca Al-Qur'an:	Lulus/ Tidak Lulus* Saran: Ditingkatkan lagi.
2	Catatan Hasil Ujian Skripsi: Dirinci bentuk pelayanan yg ada di Puskesmas tdk berdasarkan Ps. 34 UU No. 25/2009. Dirinci penilaian berdasarkan prinsip2 fzh sipsal, misal dengan prinsip headiban, amarah.... dll.	

*Coret yang tidak Perlu

Bengkulu, 26 Oktober 2022
Penguji, I


Dr. M. M. Kes
Toho Andiko, M.A.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

CATATAN PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

NAMA : Rozi Afrizal
NIM : 1811150065
JURUSAN : HTN

NO	PERMASALAHAN	KETERANGAN
1	Catatan Baca Al-Qur'an: Makhroo [, d , s , k - Tempat berheki & Mengulang - Taowidnya	Lulus/ Tidak-Lulus* Saran: Tingkatkan lagi bacaan- upa.
2	Catatan Hasil Ujian Skripsi: - Perhatikan Coretan 3 - Perbaiki Sexu: Arahan.	

*Coret yang tidak Perlu

Bengkulu, 26 Oktober 2022
Penguji, II,

Aneka Rahma, S.Sy. M.H

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Ibu Lili Suryani, Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 9 Juli Tahun 2022 Pukul 09.00 WIB.



Wawancara dengan Ibu Maria, Pegawai Kesehatan di Puskesmas Tanjung Dalam, Pada tanggal 9 Juli Tahun 2022 Pukul 10.00 WIB.



Dokumentasi Bersama Pegawai Puskesmas Tanjung Dalam Kecamatan Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 9 Juli Tahun 2022



Dokumentasi Peneliti di Lokasi Penelitian PuskesmasTanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 9 Juli Tahun 2022



Wawancara dengan Bapak Kamarudin, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 11 Juli Tahun 2022, Pukul 11.00 WIB



Wawancara dengan Bapak Mukhlis, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 11 Juli Tahun 2022, Pukul 13.30 WIB



Wawancara dengan Bapak Hasan, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 12 Juli Tahun 2022, Pukul 12.00 WIB



Wawancara dengan Ibu Winda, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 12 Juli Tahun 2022, Pukul 13.00 WIB



Wawancara dengan Ibu Niar, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam,
Pada tanggal 13 Juli Tahun 2022 Pukul 10.30 WIB.



Wawancara dengan Ibu Resti, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam,
Pada tanggal 13 Juli Tahun 2022 Pukul 14.00 WIB.



Wawancara dengan Ibu Lia, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 15 Juli Tahun 2022, Pukul 09.00 WIB



Wawancara dengan Ibu Nova, Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Tanjung Dalam Kabupaten Bengkulu Tengah Pada Tanggal 15 Juli Tahun 2022, Pukul 11.00 WIB