

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PEMENUHAN HAK PASIEN UNTUK
MEMPEROLEH PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK NO 25 TAHUN 2009
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH M.
YUNUS PROVINSI BENGKULU) PERSPEKTIF *FIQH SIYASAH*



Marisa Wulandari

NIM. 2223150164

*Prodi Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah
UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
Tahun 2026 M/1447 H*

**IMPLEMENTASI PEMENUHAN HAK PASIEN UNTUK
MEMPEROLEH PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK NO 25 TAHUN
2009 (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
M. YUNUS PROVINSI BENGKULU) PERSPEKTIF *FIQH***

SIYASAH



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (SH)

OLEH :

Marisa Wulandari
NIM. 2223150164

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
TAHUN 2026 M / 1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Marisa Wulandari, NIM : 2223150164
dengan judul **"Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh
Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik
Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah**

M. Yunus Provinsi Bengkulu) Perspektif Fiqh Siyash" Program Studi
Hukum Tata Negara Jurusan Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai
dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini
disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

BENGKULU

Bengkulu,

Februari 2026 M

Sya'ban 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

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

A. Majid Ali, S.Sos., M.Si.
NIP. 196504011986021007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **"Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu) Perspektif Fiqh Siyasah"** oleh Marisa Wulandari, NIM: 2223150164 Program Studi Hukum Tata Negara Jurusan Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Februari 2026

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Hukum Tata Negara dan diberi gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Bengkulu, 11 Februari 2026 M
Syawal 1447 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

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

A. Majid Ali, S.Sos., M.Si.
NIP. 196504011986021007

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. H. Sirajuddin, M., M.Ag., M.H.
NIP. 196003071992021001

Yopa Puspita Sari, S.H., M.H.
NIP. 199605152023212032

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu) Persepektif *Fiqh Siyash*”. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dan 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, 10 Februari 2026 M / 1447 H
Mahasiswa Yang Menyatakan



Marisa Wulandari
Nim. 2223150164

ABSTRAK

Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu) Persepektif *Fiqh Siyasah* oleh: Marisa Wulandari, NIM. 2223150164, Hukum Tata Negara, Syariah, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemenuhan hak pasien dalam memperoleh pelayanan prima berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu serta meninjaunya dari perspektif *fiqh siyasah*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien dalam memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu belum sepenuhnya optimal, terutama terkait responsivitas pelayanan, waktu tunggu, dan komunikasi petugas. Ditinjau dari perspektif *fiqh siyasah*, pelayanan kesehatan merupakan amanah yang harus dilaksanakan secara adil dan berorientasi pada kemaslahatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan prima diperlukan agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai *fiqh siyasah*. Dapat disimpulkan bahwa dari perspektif hukum positif, implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu masih menghadapi berbagai tantangan oprasional dan administratif, sehingga diperlukan upaya perbaikan sistematis untuk menjembatani kesenjangan antara mandate undang-undang dan realistis penyelenggaraan pelayanan.

Kata Kunci: Hak Pasien, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik, *Fiqh Siyasah*.

ABSTRACT

Implementation of the Fulfillment of Patients' Rights to Obtain Excellent Service Based on Law Number 25 of 2009 on Public Services (Case Study at M. Yunus Hospital, Bengkulu Province) from the Perspective of Fiqh Siyasah.

by: Marisa Wulandari, NIM 2223150164, Constitutional Law (Hukum Tata Negara), Faculty of Sharia, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

This study aims to determine the implementation of the fulfillment of patients' rights in obtaining excellent service based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Regional General Hospital (RSUD) M. Yunus, Bengkulu Province, and to review it from the perspective of fiqh siyasah. This research uses an empirical legal research method with a statutory approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that the fulfillment of patients' rights in obtaining excellent service at the Regional General Hospital M. Yunus, Bengkulu Province has not been fully optimal, especially in terms of service responsiveness, waiting time, and staff communication. From the perspective of fiqh siyasah, health services are an amanah that must be carried out fairly and oriented toward public welfare (maslahah). Therefore, improving the quality of excellent service is necessary so that it is in accordance with statutory provisions and the values of fiqh siyasah. It can be concluded that from the perspective of positive law, the implementation of the fulfillment of patients' rights to obtain excellent service at the Regional General Hospital M. Yunus, Bengkulu Province still faces various operational and administrative challenges; therefore, systematic improvement efforts are needed to bridge the gap between the mandate of the law and the realistic implementation of services.

Keywords: Patients' Rights, Excellent Service, Public Service, Fiqh Siyasah.

MOTTO

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Hiduplah untuk Tuhanmu, orang tuamu, keinginanmu, dan masa depanmu”



HALAMAN PERSEMBAHAN

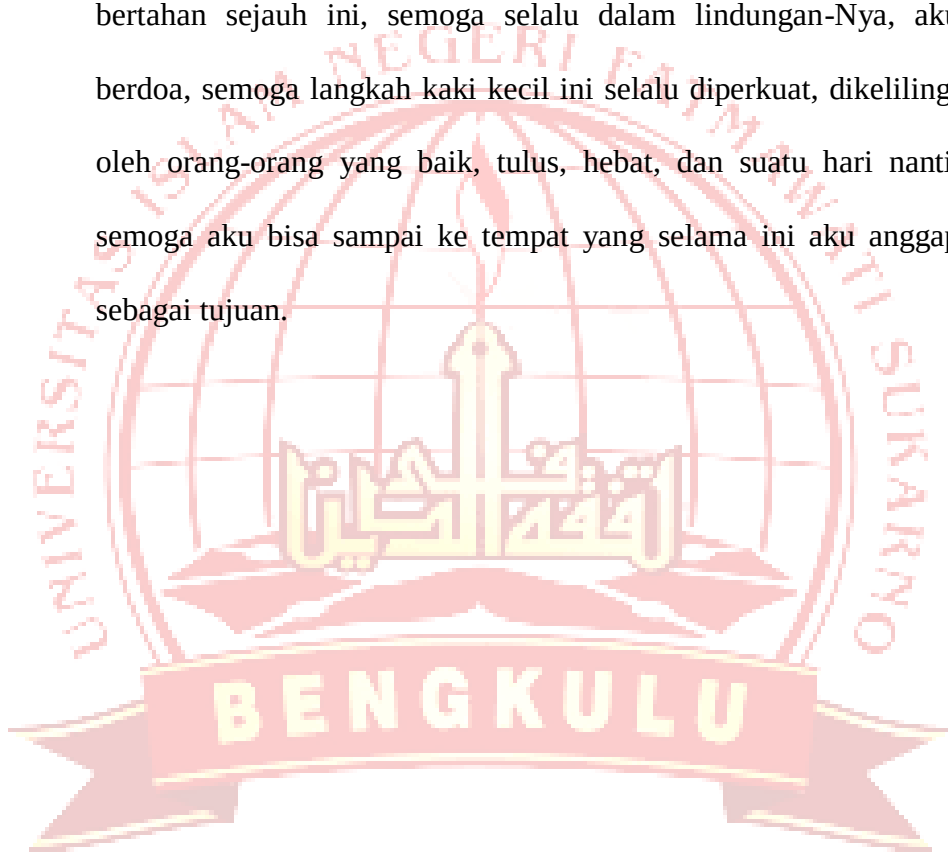
Segala puji dan syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. (SWT), Tuhan Maha Esa yang memegang setiap takdir hamba-Nya. Atas segala kemudahan, kelancaran, dan keselamatan yang diberikan. Sholawat serta salam tetap tucurahkan kepada baginda Nabi Agung Sayyidina Muhammad SAW. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk masa depan saya yang bermanfaat untuk seluruh umat. Dengan terselesaikan skripsi ini saya persembahkan kepada

1. Kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* (SWT) atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Berkat izin, pertolongan, serta kemudahan yang diberikan-Nya. Penulis mampu memulai setiap proses dan tantangan selama penyusunan skripsi ini.
2. Kepada Bapakku (Suparpati) yang sangat aku sayangi, cintai, terimakasih telah memberikan kasih sayang yang tiada henti untukku, terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik untukku, terimakasih atas segala doa, motivasi, dan segala hal yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan terimakasih untuk semuanya.

3. Kepada Ibuku (Surya Nenti) yang sangat aku sayangi, cintai, terimakasih atas segala doa yang selalu mengiringi langkahku, terimakasih atas kasih sayang, pelukan, motivasi, kesabaran, dan segala hal yang engkau berikan kepadaku yang tidak bisa diukur dengan apapun.
4. Kepada kakak perempuanku satu satunya (Elni Julita, S.E.) yang sangat aku sayangi, cintai, terimakasih atas doa, motivasi, kasih sayang, dan kehadiran yang selalu ada untukku serta segala sesuatu yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, semoga kita selalu bisa menjadi kebanggaan orang tua dan bisa menjadi orang yang sukses di dunia maupun di akhirat.
5. Kepada bapak Prof. Dr. Toha Andiko, M. Ag. (pembimbing I) dan bapak A. Majid Ali, S.Sos., M.Si. (pembimbing II) yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberi saran serta masukkan saat penulisan skripsi ini.
6. Kepada dosen (penguji I) dan dosen (penguji II) yang telah menguji dengan kesabaran, dan memberi masukkan pada skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan diperkuliahan teman-temanku tersayang yaitu Etake, Dare, Sally, Amel, Nisa, Naila, Cece, Chici, Fatih. Dan teman teman prodi Hukum Tata Negara Angkatan 2022

Yang selalu membersamai perjalanan menuju kesuksesan, terimakasih atas kebahagiaan, kebersamaan, bantuan serta motivasi, semoga kita selalu dikelilingi oleh kebahagiaan.

8. Terakhir untuk diri sendiri, Marisa Wulandari. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, semoga selalu dalam lindungan-Nya, aku berdoa, semoga langkah kaki kecil ini selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang baik, tulus, hebat, dan suatu hari nanti, semoga aku bisa sampai ke tempat yang selama ini aku anggap sebagai tujuan.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu) Persepektif *Fiqh Siyasah*”**. Serta tidak lupa pula shalawat dan salam kepada nabi besar muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik dunia maupun akhirat.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengajukan skripsi pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih dan teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk dapat belajar di kampus UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, M.A Selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Miti Yarmunida, M.Ag Selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Prof. Dr. Iim Fahimah, Lc.,M.A Selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Prof. Dr. Rohmadi, S.Ag., M.A Selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Dr. Wery Gusmansyah, M.H Selaku Kajur Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
7. Ifansyah Putra, M. Sos selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara (HTN) Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
8. M. Irwan Febrianto, S.H., M.H selaku Staf Prodi Hukum Tata Negara (HTN) Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
9. Prof. Dr. Toha Andiko, M. Ag. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan sumbangan pikiran dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. A. Majid Ali, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan sumbangan pikiran dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu Dosen fakultas syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
12. Pejabat dan Staf administrasi fakultas syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan Pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
13. Kepada Kedua Orang Tua ku yang tercinta dan tersayang yang selalu mendoakan untuk kesuksesanku.
14. Semua Pihak yang telah berkontribusi nyata dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari, dalam penyusunan Skripsi ini, tentu tidak luput dari khilafan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik Skripsi ini kedepannya.

Bengkulu, 10 Februari 2026M / 1447 H
Penyusun

Marisa Wulandari
NIM. 2223150164

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I	xiv
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	20
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	21
E. Penelitian terdahulu.....	23
F. Metode penelitian.....	26
G. Sistematika Penulisan.....	32
BAB II.....	35
KAJIAN TEORI	35
A. Teori Pelayanan Publik	35
B. Teori Pelayanan Prima	64
C. Teori <i>Fiqh Siyasah</i>	75

BAB III	87
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	87
A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu	87
B. Alur Pelaksanaan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu.....	95
BAB IV.....	98
HASIL PENELITIAN.....	98
A. Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Povinsi Bengkulu) Perspektif <i>Fiqh Siyasah</i>	98
B. Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit M.Yunus Provinsi Bengkulu.....	118
C. Sintesis Hukum Positif dan Nilai-Nilai <i>Fiqh Siyasah</i> dalam Pelayanan Kesehatan.....	123
BAB V	126
PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	130

