

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara normatif, Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 di RSUD M. Yunus Provinsi Bengkulu secara normatif telah diupayakan, namun secara empiris masih ditemukan kesenjangan signifikan antara regulasi hukum positif dengan praktik pelayanan di lapangan yang belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan belum terwujudnya asas kecepatan dan ketepatan waktu akibat antrean administrasi maupun medis yang melampaui standar pelayanan minimal, serta lemahnya asas keterbukaan karena komunikasi petugas yang kurang memadai dalam memenuhi hak informasi pasien. Selain itu, muncul persepsi diskriminasi sistemik dalam pemenuhan asas kesamaan hak, khususnya terkait perbedaan durasi dan kompleksitas prosedur antara pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) dan

pasien umum, yang diperparah oleh mekanisme pengaduan yang belum akuntabel sehingga asas pertanggungjawaban publik belum berjalan secara maksimal.

2. Melalui lensa *Fiqh Siyasa*, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit

Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu dinilai belum sepenuhnya merefleksikan nilai-nilai etika dan spiritual Islam yang menekankan pelayanan sebagai amanah dan ibadah sosial. Dari perspektif *Fiqh Siyasa*, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu dinilai belum sepenuhnya merefleksikan nilai etika dan spiritual Islam karena masih terdapat ketidaksesuaian dengan prinsip fundamental seperti keadilan (*al-'adl*) dan larangan diskriminasi (*tamyiz*), yang terlihat dari perbedaan perlakuan terhadap pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dan umum. Pencapaian kemaslahatan umum (*maslahah al-'ammah*) serta perlindungan terhadap jiwa (*hifzh al-nafs*) sebagai bagian dari *maqashid syariah* juga terhambat oleh layanan yang inefisien serta interaksi petugas yang kurang mencerminkan nilai *ihsan* (berbuat baik) dan *rifq* (kelembutan). Selain itu, lemahnya mekanisme

pengaduan mencerminkan pengabaian terhadap prinsip *muhasabah* (pertanggungjawaban) dan *qubul al-mazhalim*. Oleh sebab itu, dapat ditegaskan bahwa dari perspektif *fiqh siyash*, pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus belum mencapai standar pelayanan prima yang diidealkan dalam kerangka etika pemerintahan isalm, yang mensyaratkan integrasi antara kompetensi teknis dengan nilai-nilai spiritual seperti amanah, keadilan, empati dan akuntabilitas moral dalam setiap aspek penyelenggaraan layanan kesehatan.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis memberikan saran kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu : Tingkatkan efisiensi layanan dengan sistem antrian digital dan penambahan petugas di jam sibuk untuk memangkas waktu tunggu. Perkuat kompetensi komunikasi dan empati staf melalui pelatihan berkelanjutan yang mengintegrasikan prinsip pelayanan publik dan etika Islam. Dan perbaiki sistem pengaduan

dengan mekanisme umpan balik yang transparan dan responsif sesuai standar akuntabilitas.

2. Bagi Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu: Perkuat pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) berdasarkan indikator Undang-Undang Pelayanan Publik. Dukung anggaran khusus untuk fasilitas kelompok rentan dan modernisasi sistem informasi rumah sakit. Sosialisasikan peraturan daerah yang menjabarkan sanksi atas pelanggaran standar pelayanan kesehatan.
3. Bagi Pengembangan Ilmu dan Praktik: Kembangkan penelitian lanjutan tentang efektivitas integrasi sistem layanan dan pelatihan berbasis nilai. Buat model pelayanan terpadu yang menyelaraskan hukum positif (Undang-Undang Pelayanan Publik & Kesehatan) dengan prinsip *Fiqh Siyasah* (keadilan, amanah, kemaslahatan). Bentuk forum syura layanan kesehatan yang melibatkan masyarakat, ulama, dan tenaga medis untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Buku Ajar

- A Konteks Penelitian, “Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 5.
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 52-55.
- Dedi, Syarial dkk. *Fiqh Siyasah*. Bengkulu: LP2 IAIN Curup, 2019.
- Dzajuli, A. *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan Ummat Dalam Rambu Rambu Syariah*. Bandung: Prenada Media, 2003.
- Fisher Zulkarnaen, “Fiqh Siyasah Di Indonesia,” 2023. , h. 15.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 27.
- Kosasi, Ade. Kenedi, John. *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia*. xDinamika Hukum Administrasi Negara, 2017.
- Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Mardani, M. *Keadilan Dalam Hukum Dan Pemerintahan Perspektif Fiqh Siyasah*. Jakarta: Rajawali Press, 2018. h. 167.
- Mugianti, Sri. *Pelayanan Prima*, 2018. publikasiilmiah.com.
- Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001) h. 4.
- Poltak Sinambela, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Ramadhan, Muhammad. *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*. Edited by Achyar Zein. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2019. h. 45.
- Ramitno Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2016). h. 56.

- Ramitno. Winarsi, Ari Septi. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Rasyid S. Teori Dan Praksis Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM, 2019. h. 25.
- Riewanto, Agus, Andy Omara, Eka NAM Sihombing, Isnawati, Jamaludin Ghafur, Jimmy Z. Usfunan, Khairul Fahmi, et al. Buku Hukum Tata Negara Oleh Tim Penulis APHTN-HAN, 2023.
- Saputro, Harius Eko. Kualitas Pelayanan Publik. Hlm.45. Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik. Vol. 2. Yogyakarta: PT Gava Media, 2016. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Jakarta: Alfabeta, 2017. h. 2.
- Suwarsono S. Administrasi Publik Dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset, 2016. h. 27.
- Wagiman, Mia Amalia, Rambu H Indah, Melvin M Simanjuntak, Marina Ramadhani, Syaifullahil Maslul, Januar Eko Aryansah, et al. Pengantar Hukum Indonesia, 2022. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Hukum_Indonesia/0SSFEEAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover.
- Zulkarnaen, Fisher. "Fiqih Siyasah Di Indonesia," 2023.

B. Jurnal dan Artikel

- Ariyani, Emma Dwi. "Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung." JURNAL ILMU ADMINISTRASI VII, no. 1 (2010): 19–24.
- Bawole, Deyvy Setiawan, Daicy Lengkong, and Burhanuddin Kiyai. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado." Jurnal Administrasi Publik 4, no. 32 (2015): 1–14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/9924>.
- Deyvy Setiawan Bawole, Daicy Lengkong, and Burhanuddin Kiyai, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas

- Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado,” *Jurnal Administrasi Publik* 4, no. 32 (2015): 1–14, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/9924>. h. 42.
- Emma Dwi Ariyani, “Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung,” *JURNAL ILMU ADMINISTRASI* VII, no. 1 (2010): 19–24.
- Fajri, Al, Heryono Susilo Utomo, and Bambang Irawan. "Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga Di Kecamatan Samarinda Seberang)." *EJournal Administrasi Negara* 8, no. 1 (2020): 8593–8964.
- Fatmasari. "Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada PT. XYZ Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan." *AKMEN: Akutansi Dan Manajemen* 5, no. 4 (2018): 265–72. <https://ejurnal.nobel.ac.id>.
- Irwansyah, and Zenal Setiawan. "Prinsip-Prinsip Fiqh Siyasah." *Jurnal Cerdas Hukum* 2, no. 1 (2023): 68–75. <https://ejournal.institutabdullahsaid.ac.id/index.php/jurnal-cerdas-hukum/article/view/219>.
- J. Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997), h. 120.
- Kosanke, Robert M. "Strategi Pemasaran Baitul Mal WatTamwil (BMT) Teori Layanan Prima," 2019, 12–41.
- Maros, Hikmah, and Sarah Juniar. "Pelayanan Prima (Service Excellence)." Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2016, 1–23.
- Mayasari, Dessy. "Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang." *Electronic Theses Universitas Islam Negeri Maulana Malik*

- Ibrahim, no. 1989 (2015): 13. http://etheses.uin-malang.ac.id/1241/6/11410142_Bab_2.pdf.
- Oktaferi, Silviana. "Impementasi Pelayanan Prima (Service Execellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementrian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia" 3, no. 2 (2018): 91–102.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2011). h. 35.
- Robert M Kosanke, "Strategi Pemasaran Baitul Mal WatTamwil (BMT) Teori Layanan Prima," 2019, 12–41. h.74.
- Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, and Suranto -. "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan." *Jurnal Caraka Prabu* 1, no. 01 (2018): 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>.
- Sri Mugianti, *Pelayanan Prima*, 2018, publikasiilmiah.com. h.15.
- Titin Rohayatin et al., "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan," *Jurnal Caraka Prabu* 1, no. 01 (2018): 22–36, <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.h.50>.
- Usman, Aswan, Andi Agustang, and Andi Muhammad Idkhan. "Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar." *Journal Governance and Politics (JGP)* 1, no. 2 (2021): 111–17.
- Yusmiah, Y. "Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14.
- C. Skripsi, Tesis, dan Disertasi**
- Nurazizah. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie." Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

Oktaferi, Silviana. "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementrian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia." Skripsi/Jurnal, 2018. h. 45-50.

Yusmiah, Y. "Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang." Tesis/Skripsi/Jurnal, 2019.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

E. Sumber Elektronik

"Nu Online An-Nisa 58." Diakses pada [tanggal akses]. <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58>.

"Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu." Diakses pada [tanggal akses]. <https://rsudmyunus.id/profil-rs/>.

F. Sumber Wawancara (Sebagai Narasumber Primer)

Petugas Administrasi RSUD M. Yunus Bengkulu:

1. Nova (Wawancara, 19 November 2025).
2. Leni (Wawancara, 19 November 2025).

Petugas Kesehatan RSUD M. Yunus Bengkulu:

1. Vovi (Wawancara, 19 November 2025).
2. Murni (Wawancara, 19 November 2025).

Pasien/Masyarakat di RSUD M. Yunus Bengkulu:

1. Erik (Wawancara, 25 November 2025).
2. Siti (Wawancara, 19 November 2025).
3. Tia (Wawancara, 26 November 2025).
4. Nur (Wawancara, 26 November 2025).
5. Desy (Wawancara, 21 November 2025)
6. Karyawati (Wawancara, 21 November 2025)
7. Syafira (Wawancara, 21 November 2025)

8. Neli (Wawancara, 24 November 2025)
 9. Budi (Wawancara, 24 November 2025)
 10. Jumiaty (Wawancara, 24 November 2025)
- G. Al-Qur'an dan Referensi Klasik Islam**
Al-Qur'an Al-Karim, Surat An-Nisa' ayat 58.
Al-Mawardi. Al-Ahkam al-Sulthaniyyah. Beirut: Dar al-Kutub
al-'Ilmiyyah, 2020.

