

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

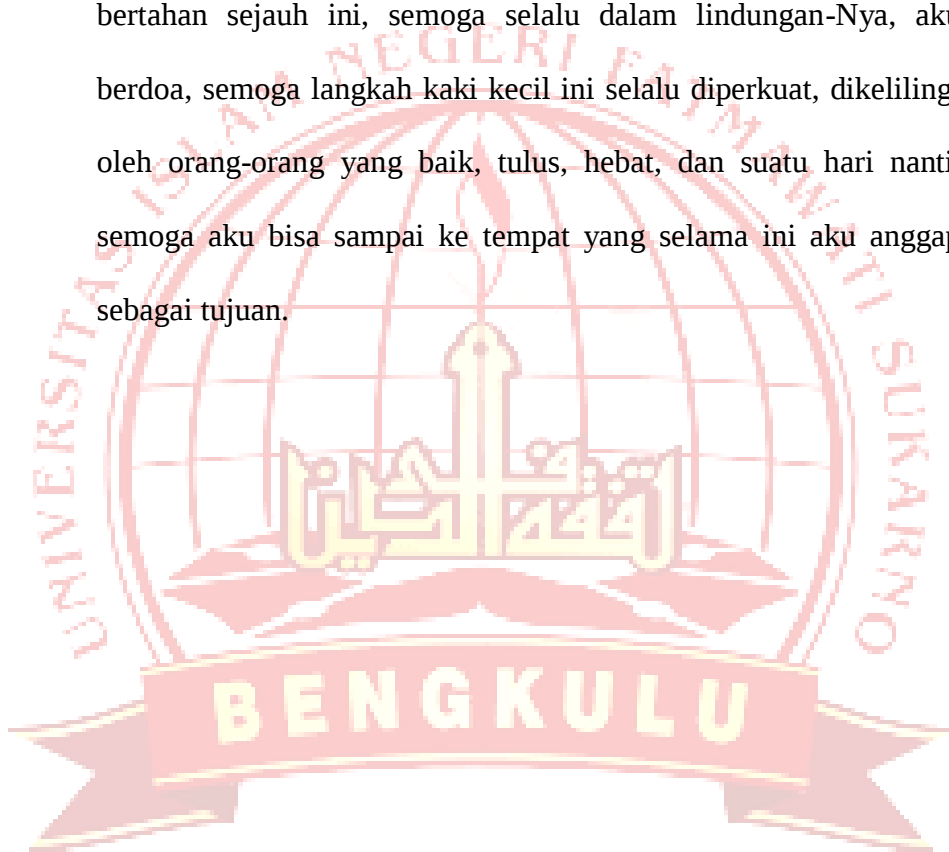
Segala puji dan syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. (SWT), Tuhan Maha Esa yang memegang setiap takdir hamba-Nya. Atas segala kemudahan, kelancaran, dan keselamatan yang diberikan. Sholawat serta salam tetap tucurahkan kepada baginda Nabi Agung Sayyidina Muhammad SAW. Semoga pencapaian ini menjadi 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 kebersamai 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	1
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

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam tatanan masyarakat modern, konsep negara hukum (*rechtsstaat* atau *the rule of law*) menjadi fondasi utama bagi penyelenggaraan pemerintahan yang adil dan beradab. Sebuah negara hukum dicirikan oleh supremasi hukum, yaitu setiap tindakan pemerintah dan warga negara harus berdasarkan pada hukum yang berlaku, bukan pada kekuasaan sewenang-wenang. Ini berarti tidak ada seorang pun, termasuk penguasa, yang berada di atas hukum. Prinsip-prinsip kunci negara hukum mencakup adanya jaminan hak asasi manusia, pembagian kekuasaan, pemerintahan berdasarkan undang-undang, serta pengawasan peradilan yang independen. Tujuannya adalah untuk menciptakan tatanan yang menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap hak-hak *fundamental* setiap individu dari potensi penyalahgunaan kekuasaan.¹

Di Indonesia, prinsip negara hukum secara tegas termasuk dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik

¹ Ade Kosasih and John Kenedi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia, Dinamika Hukum Administrasi Negara*, 2017. h. 10.

Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum." Penegasan ini menegaskan bahwa setiap aspek kehidupan berbangsa dan bernegara harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsekuensi logis dari prinsip negara hukum adalah kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala bentuk aktivitas pemerintahan, termasuk pelayanan publik, berdasarkan kaidah-kaidah hukum yang jelas dan transparan. Hukum menjadi pedoman yang mengatur bagaimana pemerintah berinteraksi dengan rakyatnya, memastikan bahwa hak-hak warga negara terlindungi dan kewajiban pemerintah terpenuhi.²

Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, urgensi akan pelayanan publik yang berkualitas menjadi semakin tak terhindarkan. Pelayanan publik adalah cerminan langsung dari kinerja pemerintah dalam melayani rakyatnya. Ia mencakup berbagai bentuk kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.

² Ade Kosasih and John Kenedi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia, Dinamika Hukum Administrasi Negara*, 2017. h. 15.

Dalam konteks negara hukum, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai sebuah pemberian atau kemurahan hati dari negara, melainkan sebagai sebuah hak konstitusional yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab mutlak untuk menyediakan pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga akuntabel, transparan, tidak diskriminatif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.³

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup dalam lingkungan masyarakat (*zoon politicon*). Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup tanpa bergantung dengan individu lain. Manusia dianugerahi simbol, pemikiran, dan perasaan yang dapat menjadi alat komunikasi untuk mengungkapkan kebutuhannya. Dalam kehidupan bermasyarakat manusia membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut *Teori Maslow* manusia memiliki 5 (lima) kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, meliputi; (1) kebutuhan fisiologis, (2) kebutuhan rasa aman dan perlindungan, (3) kebutuhan akan rasa cinta, (4) kebutuhan akan harga diri dan (5) kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan-kebutuhan itu merupakan aspek-aspek intrinsik kodrat manusia sejak

³ Ade Kosasih and John Kenedi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia, Dinamika Hukum Administrasi Negara*, 2017. h. 15.

dilahirkan. Jika suatu kebutuhan telah terpuaskan, maka kebutuhan-kebutuhan yang lainnya akan muncul untuk menuntut pemuasan, begitu seterusnya hingga manusia mencapai pemuasan kebutuhan yang paling tinggi.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, manusia menyebut bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya sebagai suatu “pelayanan”. Pelayanan merupakan hal yang erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Hampir setiap kegiatan yang ada dalam kehidupan ini melibatkan pelayanan sebagai salah satu kegiatan utamanya. Budiman Rusli dalam Lijan Poltak Sinambela, et.al juga mengatakan bahwa selama hidup manusia akan terus membutuhkan pelayanan, sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa:⁴

“Pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, seiring dengan bertambahnya usia manusia, maka pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun tetapi tidak pernah lepas dari dalam diri manusia itu sendiri”.⁵

⁴ Emma Dwi Ariyani, “Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung,” *JURNAL ILMU ADMINISTRASI* VII, no. 1 (2010): h. 19–24.

⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformas i Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007). h. 3.

Jika berbicara tentang pelayanan, maka ada pihak penerima layanan, dan ada pula pihak penyedia layanan. Pihak penyedia layanan memberikan pelayanan kepada penerima layanan, dengan beberapa tujuan. Mulai dari meningkatkan profit pemberi layanan (pada instansi *profit oriented*), menimbulkan citra baik (pada instansi *non profit oriented*), atau untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab sebagai makhluk sosial untuk saling tolong menolong (pada lembaga berbasis sosial masyarakat).

Pada instansi pemerintahan Indonesia, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai penyedia layanan, sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah menerapkan sistem pelayanan berlandaskan pada tugas dan tanggung jawab sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam bidang pelayanan di suatu negara. Terlepas dari hal tersebut, pelayanan yang baik akan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat, sebagai instansi yang profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.⁶

Pelayanan merupakan hal dasar yang selalu terjadi dalam menjalankan pemerintahan, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari puluhan juta umat manusia yang

⁶ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

harus dipenuhi kebutuhannya. Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah negara kepulauan yang berciri nusantara dengan wilayah yang batas-batas dan hak-haknya ditetapkan dengan undang-undang. Rumah sakit umum daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, sebagai salah satu rumah sakit umum daerah yang menjadi rujukan utama bagi masyarakat Bengkulu dan sekitarnya.

Memiliki peran strategis dalam mewujudkan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan nilai-nilai *fiqh siyasah* tersebut. Dengan statusnya sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah daerah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu memiliki kewajiban moral dan hukum untuk memastikan bahwa setiap pasien yang datang menerima pelayanan yang tidak hanya sesuai standar medis, tetapi juga memenuhi harapan mereka akan pelayanan prima.⁷

Namun, dalam praktiknya, pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan. Fenomena yang kerap kali muncul di lapangan adalah keluhan masyarakat yang terus-

⁷ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

menerus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Observasi awal dan berbagai laporan dari media massa serta media sosial mengindikasikan adanya persepsi negatif dari publik mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.⁸

Banyak pasien dan keluarga pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang responsif, lambat. Kondisi ini tentu saja menimbulkan rasa tidak nyaman, frustrasi, dan kekecewaan di kalangan masyarakat, yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang berempati dan profesional. Isu-isu seperti waktu tunggu yang panjang, kurangnya informasi yang jelas, penanganan keluhan yang tidak efektif, hingga komunikasi yang kurang ramah, menjadi indikator kuat adanya kesenjangan serius antara amanat Undang-Undang Pelayanan Publik dan prinsip pelayanan prima dengan realitas di lapangan. Ketidakpuasan ini tidak hanya merugikan pasien secara individu, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi rumah sakit dan pemerintah daerah secara umum.⁹

⁸ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

⁹ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

Adapun untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis, penelitian ini membatasi pembahasan pada peristiwa atau fenomena yang terjadi dalam kurun waktu enam bulan, yaitu dari januari 2025 sampai dengan juni 2025. Pembatasan ini bertujuan untuk memastikan pembahsan yang komprehensif terhadap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus provinsi Bengkulu. Namun terdapat pula pasal-pasal yang mengatur mengenai hal ini terdapat pada Undang-Undang pelayanan public no 25 tahun 2009 di pasal:

1. Pasal 4: penyelenggaran pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian umum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan\tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2. Pasal 18 huruf a dan i: Masyarakat berhak

a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;

i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan
asas dan tujuan pelayanan;

3. Pasal 28 ayat (1) dan (2):

(1) Penyelenggaraan yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

(2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud ada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.¹⁰

Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu menjadi sangat relevan dan mendesak. Penelitian ini tidak hanya akan mengkaji sejauh mana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus telah memenuhi amanat Undang-Undang Pelayanan

¹⁰ “Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009,” BPK RI (2009).

Publik, tetapi juga menganalisisnya dari kacamata pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus, sehingga hak-hak pasien benar-benar terpenuhi secara optimal.

Fiqh atau fikih berasal dari *faqaha-yafquhu-fiqhan*, dengan arti bahasa bahwa *fiqh* adalah paham yang mendalam. Secara istilah *fiqh* ialah pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan syara mengenal perbuatan yang diperoleh dari dalil-dalil yang *fashil* (terinci dari al-Quran dan Sunnah).

Siyasah berasal dari kata *sasa*, yang artinya mengatur, mengurus, memerintah atau pemerintahan. Secara bahasa artinya bahwa tujuan *siyasah* adalah mengatur, mengurus, dan membuat kebijaksanaan pada sesuatu yang bersifat politis. *Fiqh Siyasah* menurut Muhammad Iqbal bahwa kata *dusturi* berarti juga konstitusi, sebuah kata yang berasal dari bahasa persia yang artinya seseorang yang memiliki otoritas dibidang politik ataupun agama.

11

Fiqh Siyasah bagian *fiqh siyasah* yang membahas masalah perundang-undangan negara, didalamnya juga membahas konsep-konsep konstitusi, legislasi, lembaga demokrasi dan syura', lebih

¹¹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001) h. 4.

jauh lagi bahwa *Fiqh Siyasah* membahas konsep negara hukum dalam siyasah dan hubungan *symbiotic* antara pemerintah dan warga negara serta hak-hak yang wajib dilindungi. Penyusunan pengaturan perundang-undangan ialah bertujuan untuk mengatur kepentingan manusia dan tentunya harus dapat dilaksanakan oleh penegak hukum dan masyarakat.¹²

Fiqh Siyasah juga dapat diartikan sebagai ilmu yang mengkaji tentang hukum tata negara Islam, sistem pemerintahan, serta prinsip-prinsip konstitusional yang diatur berdasarkan syariat Islam. Ilmu ini membahas bagaimana sebuah negara seharusnya dikelola, apa saja hak dan kewajiban penguasa serta rakyatnya, bagaimana proses legislasi (pembentukan undang-undang) dilakukan, serta bagaimana mekanisme pengawasan terhadap kekuasaan diterapkan, semuanya dalam bingkai nilai-nilai dan hukum Islam yang bersumber dari Al-Quran, Hadis dan ijtihad para ulama.

Fenomena ini menjadi lebih kompleks ketika dianalisis melalui lensa *Fiqh Siyasah*. Secara sederhana, *Fiqh Siyasah* adalah ilmu yang mengkaji hukum tata negara Islam dan prinsip-prinsip konstitusional pemerintahan berdasarkan syariat Islam. Konsep ini

¹² Fisher Zulkarnaen, "Fiqh Siyasah Di Indonesia," 2023. , h. 15.

sangat relevan karena memberikan landasan etika dan moral yang kuat bagi penyelenggara pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, *Fiqh Siyasah* menegaskan bahwa jabatan adalah amanah dari Allah Swt yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan.

Pelayanan kepada masyarakat dianggap sebagai bentuk ibadah yang menuntut pelayan publik untuk bersikap adil (*al-adl*), berempati (*ihsan*), dan penuh kepedulian (*ra'ayah*) terhadap setiap individu. Prinsip kemaslahatan umum (*maslahat al-ammah*) adalah inti dari pemerintahan Islam, di mana setiap tindakan, termasuk pemberian pelayanan publik, harus berorientasi pada kesejahteraan dan kebaikan seluruh rakyat.

Adapun mengenai hal ini diperjelaskan dalam Al-Qur'an

An-Nisa ayat 58 yaitu :

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

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”¹³

Dalam ayat ini secara eksplisit memerintahkan setiap individu, khususnya mereka yang memegang kekuasaan, untuk menunaikan amanah dan memutuskan dengan adil. Dalam konteks pemerintahan, amanah memiliki makna yang luas, mencakup tanggung jawab fundamental untuk melayani masyarakat dan mengelola urusan publik secara keseluruhan. Pelaksanaan amanah ini harus senantiasa dilandasi oleh integritas, sehingga setiap kebijakan dan tindakan yang diambil benar-benar demi kemaslahatan umum.¹⁴

Keadilan menjadi pilar utama yang tak terpisahkan dalam setiap aspek pelayanan publik. Oleh karena itu, implementasi prinsip keadilan ini memastikan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali dan tanpa diskriminasi, akan mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik yang berlandaskan amanah dan keadilan akan

¹³ Al-Qur'an Al-Karim, QS. An-Nisa' [4]: 58.

¹⁴ “Nu Online An-Nisa 58,” n.d., <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58>.

mampu menciptakan tatanan masyarakat yang harmonis, sejahtera dan terlindungi dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang.¹⁵

Sedangkan, faktanya pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus tidak responsif, dan menimbulkan keluhan, ini secara langsung bertentangan dengan prinsip keadilan dan kemaslahatan yang dijunjung tinggi dalam *fiqh siyasah*. Sikap abai terhadap penderitaan pasien dapat dianggap sebagai bentuk kezaliman dan kegagalan dalam menjalankan amanah. Dengan demikian, penelitian ini menjadi sangat mendesak dan relevan. Ini tidak hanya akan mengkaji sejauh mana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus telah memenuhi amanat Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi juga menganalisisnya dari kacamata *fiqh siyasah*.¹⁶

Pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu mengacu pada implementasi standar kualitas layanan tertinggi yang bertujuan untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan setiap pasien yang mencari pertolongan medis. Lebih dari sekadar pemenuhan prosedur

¹⁵ 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://e-jurnal.nobel.ac.id>.

¹⁶ Hikmah Maros and Sarah Juniar, "Pelayanan Prima (Service Excellence)," *Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, 2016, h. 1–23.

standar, pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus dimaknai sebagai upaya komprehensif untuk menciptakan pengalaman pasien yang positif, yang mencakup dimensi-dimensi kunci seperti bukti fisik (keadaan fasilitas yang bersih dan nyaman, peralatan medis yang memadai, serta penampilan staf yang profesional), keandalan (akurasi diagnosis, ketepatan waktu dalam tindakan medis, dan konsistensi dalam penanganan pasien), ketanggapan (kecepatan respons staf terhadap kebutuhan dan keluhan pasien, serta kemudahan akses terhadap informasi), jaminan (kompetensi dan kredibilitas tenaga medis, serta rasa aman yang diberikan kepada pasien) dan empati (perhatian pribadi, kepedulian, dan komunikasi yang efektif dari staf terhadap pasien dan keluarga).

Dengan demikian, pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus bukan hanya tentang pemberian layanan kesehatan, tetapi juga tentang pembangunan kepercayaan, kenyamanan, dan penghormatan terhadap hak-hak pasien sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Pelayanan Publik dan prinsip-prinsip *Fiqh Siyasah*.¹⁷

¹⁷ Aswan Usman, 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.

Setelah melakukan pemaparan permasalahan di dalam latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian “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*”.¹⁸

B. Rumusan masalah

Mempertimbangkan konteks permasalahan yang disebutkan peneliti di latar belakang adalah :

1. Bagaimana implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus provinsi Bengkulu berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik?
2. Bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini :

¹⁸ Aswan Usman, 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.

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pemenuhan hak Pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan perspektif *fiqh siyasah*.

D. Manfaat Penelitian

Menurut permasalahan latar belakang sebelumnya apa yang penulis katakan diatas, penelitian ini akan berguna untuk :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa dan akademisi lainnya. Dengan menganalisis implementasi pemenuhan hak pasien dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dari perspektif *Fiqh Siyasah*, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum tata negara dan hukum Islam. Ini akan dilakukan dengan

memberikan analisis mendalam mengenai keselarasan antara Undang-Undang pelayanan publik yang berlaku dengan nilai-nilai konstitusional dalam Islam, sebagaimana yang terkandung dalam prinsip *Fiqh Siyasah*.¹⁹

2. Manfaat praktis

Adapun secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan landasan bagi penelitian selanjutnya mengenai pemenuhan hak pasien dalam pelayanan publik, khususnya di fasilitas kesehatan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembaca, terutama pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu dan pembuat kebijakan, dengan menawarkan solusi-solusi praktis untuk mengatasi potensi masalah dalam pemenuhan hak pasien dan peningkatan pelayanan prima. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

E. Penelitian terdahulu

Penulis telah melakukan telaah Pustaka terhadap penelitian terdahulu, antaranya:

¹⁹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 7.

No	Jenis penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Silviana Oktaferi “Implementasi pelayanan prima (<i>service excellent</i>) pada pelayanan public di bagian perizinan penelitian asing kementrian riset teknologi dan Pendidikan tinggi republik Indonesia” ²⁰	Fokus pada pelayanan public, keduanya meneliti tentang implementasi pelayanan prima dalam konteks pelayanan publik.	Penelitian ini berfokus pada pelayanan di birokrasi public di lingkungan birokrasi pemerintahan, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima, di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu
2.	Nurzizah “Kualitas pelayana publik dikantor camat Mutiara timur	Skripsi ini sama-sama berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik, Objek Penelitian Berbentuk Lembaga	Adapun perbedaannya fokus/Bidang Pelayanan yang Berbeda, spek yang

²⁰ Silviana Oktaferi, “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. h. 25.

	kabupaten pidie' ²¹ .	Publik, yang bertujuan untuk Peningkatan Pelayanan, Mengacu pada Regulasi Pelayanan Publik.	Dikaji dalam Kualitas Pelayanan, Pendekatan Teoretis/Perspektif.
3.	Yusnia.Y “Standar pelayanan pulik dalam pengurusan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil di kabupaten Enrekang”. ²²	Persamaan yang dilihat dari kajian Implementasi/Standar, Objek Penelitian Institusi Publik, dan Acuan Undang-Undang Pelayanan Publik yang digunakan.	Adapun perbedaannya di lihat dari spek Kualitas/Fokus, dan di Kerangka Hukum Tambahan.

F. Metode penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data-data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara utama untuk mendapatkan data lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah yaitu dengan menggunakan

²¹ Nurazizah, “Skripsi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie,” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020, 5–24.

²² Y Yusmiah, “Standart Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang,” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14.

metode penelitian sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai dan menghasilkan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun menurut Peter Mahmud Marzuki, Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul. Hasil yang dicapai adalah untuk memberikan deskripsi mengenai apa yang seharusnya atas isu yang diajukan.²³ Metode yang digunakan dalam Penyusunan Proposal Skripsi ini yaitu sebagai berikut

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Skripsi ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris (*Empirical Legal Research*) agar penelitian ini dapat mengungkapkan bagaimana gambaran pelaksanaan pelayanan public di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu. Penelitian ini berusaha mengungkapkan bagaimana pengimplementasian dari penerapan pelayanan public atau regulasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam

²³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2011). H. 35.

melaksanakan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

b. Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki, pendekatan dalam penelitian hukum berfungsi sebagai landasan dalam merumuskan kerangka berpikir terhadap isu hukum yang diteliti. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang relevan terhadap permasalahan yang diangkat.²⁴

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini terfokus di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu yang beralamat di Jalan Bhayangkara, Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Dengan fokus lokasi penelitian ini, diharapkan

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana, 2017), h. 35.

data yang diperoleh dapat menggambarkan secara jelas bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan Peraturan pelayanan publik perspektif *Fiqh Siyasah*.

3. Subjek / Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian. Adapun informan yang peneliti ambil yakni dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* (pengambilan secara sengaja berdasarkan tujuan penelitian). Selanjutnya yang akan menjadi informan dari penelitian ini adalah 2 orang petugas administrasi Rumah Sakit M.Yunus, 2 orang petugas Kesehatan Rumah Sakit M.Yunus, dan 12 orang pasien Rumah Sakit M.Yunus.

4. Sumber data dan Teknik pengumpulan data

a. Sumber data

Penelitian kualitatif ini membedakan data yang diperoleh menjadi dua, yaitu:

- 1) Data Primer, adalah data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan. Data primer merupakan informasi dasar yang dapat langsung diselidiki melalui metode wawancara langsung dan pengumpulan data, sehingga data yang dikumpulkan benar-

benar merupakan data yang valid dan kemudian menjadi salah satu sumber informasi penelitian.²⁵ Responden yang diwawancarai yaitu perwakilan dari petugas administrasi, petugas kesehatan, dan pasien Rumah Sakit M.Yunus.

- 2) Data Sekunder, adalah data yang diperoleh berupa dokumen pribadi, dokumen resmi lembaga, referensi atau peraturan yang berupa penelitian dokumenter pada saat pengumpulan atau pengolahan data yang berkaitan dengan fokus masalah penelitian.

Bahan sekunder penelitian ini adalah data dokumentatif yang diperoleh dari sumber lain yaitu informasi dari surat kabar, internet dan buku yang merupakan salah satu bahan pendukung penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode interview/wawancara, observasi dan dokumentasi.

- 1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah mendapatkan data melalui bahan bahan kepustakaan yang dilakukan dengan cara

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2017). H. 2

membaca dan mempelajari peraturan Perundang-undangan, teori-teori atau tulisan-tulisan yang terdapat dalam buku literatur, catatan kuliah, surat kabar dan bahan-bahan bacaan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diangkat.

2) Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala yang kemudian dilakukan pencatatan.

3) Metode Interview/wawancara

Metode Interview/wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan selanjutnya akan disebut informan. Dalam proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi penulis menggunakan wawancara terarah dimana peneliti menanyakan kepada pasien dan petugas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berupa pertanyaan-pertanyaan yang

menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen dan hal-hal yang terkait dengan penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab, yang disusun secara sistematis, logis, dan saling berhubungan agar penelitian lebih mudah dipahami. Pokok-pokok pembahasannya berikut:

Bab I, Pendahuluan. Bab pertama dari skripsi ini adalah pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

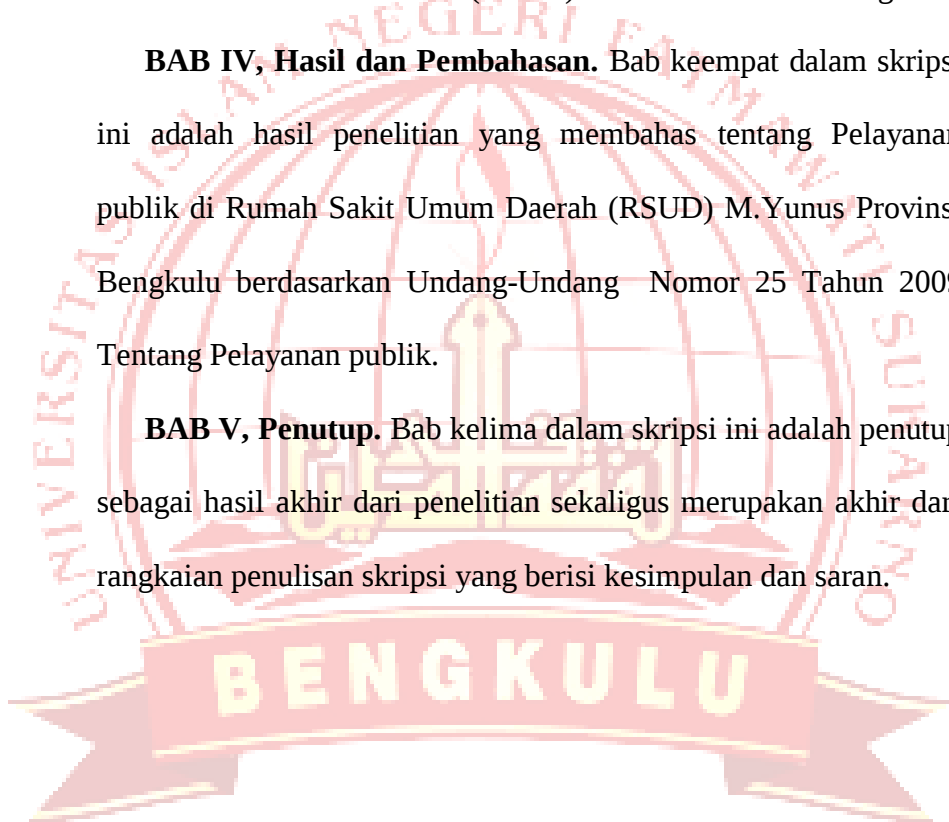
Bab II, Kajian Teori. Bab kedua akan membahas landasan teori tentang Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, konsep pelayanan publik,

kebijakan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, dan teori Fiqih Siyasah.

Bab III, Gambaran Umum. Bab ketiga dalam skripsi ini akan membahas Gambaran Umum Objek Penelitian Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu

BAB IV, Hasil dan Pembahasan. Bab keempat dalam skripsi ini adalah hasil penelitian yang membahas tentang Pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

BAB V, Penutup. Bab kelima dalam skripsi ini adalah penutup sebagai hasil akhir dari penelitian sekaligus merupakan akhir dari rangkaian penulisan skripsi yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Teori Pelayanan Publik merujuk pada pendekatan dan prinsip-prinsip yang digunakan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Fokus utama teori ini adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh negara atau instansi publik dapat memenuhi kebutuhan warganya secara efisien, efektif, adil, dan transparan. Dalam konteks ini, pelayanan publik melibatkan berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, kebersihan, dan layanan administratif lainnya yang menjadi hak warga negara.²⁶ Teori pelayanan publik berhubungan dengan konsep administrasi publik, yang menekankan pada bagaimana penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam teori ini, pelayanan publik harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, peningkatan kepuasan publik, serta

25. ²⁶ Rasyid S, *Teori Dan Praksis Pelayanan Publik* (Yogyakarta: UGM, 2019). H.

akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaannya.²⁷

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan kesejahteraan sosial. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan efektif, serta berperan penting dalam menciptakan kesejahteraan sosial. Dalam konteks teori pelayanan publik, ada berbagai pendekatan yang digunakan untuk memahami bagaimana pemerintah memberikan layanan kepada warganya dan bagaimana kualitas pelayanan tersebut dapat ditingkatkan. Secara umum, teori pelayanan publik berfokus pada bagaimana pemerintah mengorganisir, mengelola, dan menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari kebijakan, struktur organisasi, sistem manajerial, hingga hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Teori pelayanan publik berfokus pada bagaimana pemerintah mengorganisir dan

²⁷ Suwarsono S, *Administrasi Publik Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).h. 27.

memberikan layanan yang efisien, adil, dan responsif kepada masyarakat. Dalam teori ini, kualitas pelayanan publik menjadi faktor yang sangat penting, dan pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan yang diberikan.²⁸

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mengingat Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memuat tentang ketentuan umum terdapat di dalam Pasal 4, Pasal 18 huruf a dan i, serta Pasal 28 ayat (1 dan 2).²⁹

a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan kepentingan umum, kepastian umum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, tidak diskriminatif,

²⁸ Suwarsono S, *Administrasi Publik Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016). h. 30.

²⁹ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

keterbukaan, adanya ketepatan waktu seperti kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

- c. Di dalam pelayanan publik masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi standar pelayanan serta mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan seperti yang sudah di sebutkan di poin sebelumnya.
- d. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- e. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- f. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
- g. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk

sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.

- h. Pelaksana pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- i. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- j. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.³⁰
- k. Sistem informasi pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara

³⁰ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- l. Sistem pelayanan terpadu adalah merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan kontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
- m. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- n. Pengelola pengaduan pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
- o. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada

pengelola pengaduan pelayanan publik.³¹

- p. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.³²

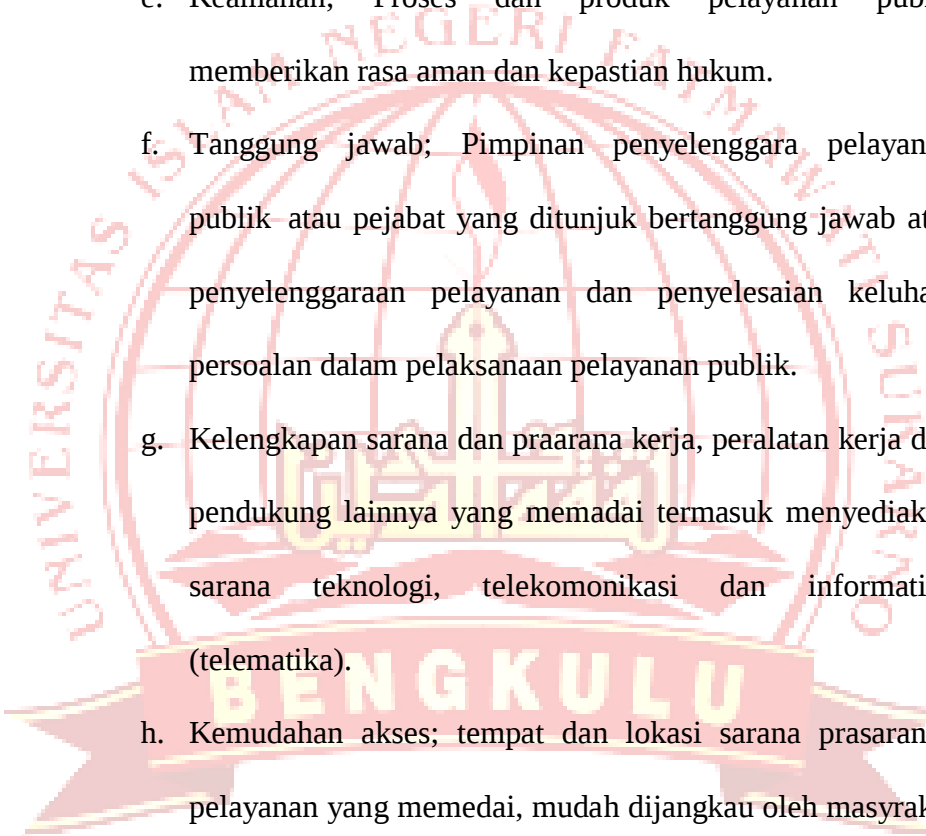
3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

³¹ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

³² Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

- 
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk menyediakan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas.
- k. Pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah lainnya.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:³³

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian umum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

³³ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

4. Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karna itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor 63/2003 sebagai berikut:³⁴

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam

³⁴ Menpan, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik," *Ombudsman*, 2003..

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³⁵ Didalam peraturan Pasal 28 ayat (1) dan (2) Undang-Undang N0. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan Publik, yaitu membahas tentang asas pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa. Berikut bunyi peraturan Undang-Undang N0. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik :³⁶

(1) Penyelenggaran yang bermaksud melakukan perbaikan sarana prasarana dan\atau fasilitas pelayanan public wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian secara

³⁵ Saputro, *Kualitas Pelayanan Publik*. h. 45.

³⁶ Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

jelas dan terbuka;

- (2) Perbaiki sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik;

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan, tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai contoh masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.³⁷

Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

³⁷ Al Fajri, 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.

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan meteri muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, karna dianggap cukup realistis untuk menjadi meteri muatan standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya pelayanan
- e. Produk pelayanan
- f. Sarana dan prasarana
- g. Kompetensi petugas pelayanan
- h. Pengawasan intern
- i. Pengawasan extern
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

k. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut.³⁸

6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) No.63/KEP/M. PAN7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:²⁵

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

³⁸ Saputro, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 47.

- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

7. 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:³⁹

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;

³⁹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 27.

g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.⁴⁰

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.

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

⁴⁰ Ramitno Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2016). h. 56.

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.

8. Faktor Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor paling penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.⁴¹

H.A.S Moenir berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan,

⁴¹ 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.

ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa.

Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

- b. Faktor aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang, oleh karna itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya, pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting: 1) Kewenangan 2) Pengetahuan dan Pengalaman 3) Kemampuan Bahasa 4) Pemahaman pelaksanaan 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

- c. Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

- d. Faktor pendapatan yang diterima oleh seorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah

dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran, dan fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.⁴²

f. Faktor sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat

⁴² 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.

emosional.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.⁴³

Maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imbalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan. Faktor pendukung pelayanan akan mempengaruhi kinerja pelayanan yang merupakan out come yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama satu

⁴³ 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>.

periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan yaitu:⁴⁴

1. Produktivitas, merealisasikan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi.

Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi.

⁴⁴ 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>. h. 50.

Produktivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan.

Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang pelayanan publik merupakan pencapaian target yang berdasar pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanan nya secara maksimal⁴⁵

2. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi

⁴⁵ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 52-55.

dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap pada pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.

3. Kualitas pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur- prosedur

yang telah ditetapkan oleh di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.⁴⁶

B. Teori Pelayanan Prima

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, adalah memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada pasien dan keluarga, yang merupakan perwujudan kewajiban para petugas kesehatan sebagai abdi masyarakat.⁴⁷

2. Tujuan pelayanan prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan.

⁴⁶ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 52-55.

⁴⁷ Dessy Mayasari, “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.

Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bintoro, Konsumen dan Pelayanan Prima, sedangkan Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup rumah sakit. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.⁴⁸

3. Manfaat pelayanan prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alas an, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang pelayanan prima adalah sebagai berikut:⁴⁹

⁴⁸ Sri Mugianti, *Pelayanan Prima*, 2018, publikasiilmiah.com. h. 15.

⁴⁹ Fatmasari, “Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada PT. XYZ Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan.”. h. 7-10.

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi

Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tertentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain. Oleh karena itu, beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Disiplin dalam bekerja pun merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan Prima, adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (customer) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, atau senang. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan atau melampaui harapan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “*Excellent Service*”,

yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Letinen, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik, untuk menyediakan kepuasan konsumen. Gumehsoson, menyatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjualbelikan dan bahkan tidak dihilangkan.⁵⁰

Untuk melaksanakan tugas sebagai abdi Negara atau abdi masyarakat tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan/masyarakat (*customer satisfaction*) yang dilayani. Definisi Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mebandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau knierja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, dan kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur

⁵⁰ Usman, Agustang, and Idkhan, "Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar.". h. 89.

pelayanan akan dapat mendefinisikan apa keinginan pelanggan. Dengan demikian maka harapan masyarakat terhadap pelayanan: ialah; makin lama makin baik (better), makin lama makin cepat (faster), makin lama makin diperbaharui (never), makin lama makin murah (cheaper), dan makin lama makin sederhana (more simple).⁵¹

Dalam menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, ada tidak mampu bertahan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah:⁵²

a. Pelayanan Prima Berdasarkan konsep A4

1. Attitude (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada pasien, baik itu pasien kelas atas maupun pasien kecil harus diterapkan dengan seimbang.

Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata

⁵¹ Oktaferi, "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.". *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), h. 45-50.

⁵² Robert M Kosanke, "Strategi Pemasaran Baitul Mal WatTamwil (BMT) Teori Layanan Prima," 2019, 12-41. h. 74.

pasien, maka para petgas yang berinteraksi langsung dengan pasien wajib menggunakan bahasa sopan, sekatan dalam menangani keluhan.

2. *Attention* (Perhatian)

Attention atau perhatian adalah tindakan untuk mendengarkan dan berfokus pada kebutuhan pasien secara menyeluruh, baik medis maupun emosional, demi menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan. Perhatian ini diwujudkan dengan mencermati kondisi pasien termasuk kekhawatiran yang tidak terucap memahami kebutuhan mereka akan informasi yang jelas mengenai kondisi prosedur dan pengobatan, serta memberikan kejelasan dan dukungan yang tulus dengan sabar dan empati, seolah-olah mereka adalah prioritas utama.

3. *Action* (Tindakan)

Setelah memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan mencermati kebutuhan pasien, langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan yang konkret. Tindakan ini harus selalu berpegang pada prinsip cepat, tepat, hemat,

dan selamat. Misalnya, dalam penanganan pasien, Tindakan yang dilakukan adalah dengan segera melakukan pemeriksaan yang relevan, mediagnosis masalah kesehatan secara akurat, serta memulai prosedur pengobatan yang sesuai dengan biaya yang wajar⁵³.

Tujuan adalah agar pasien dapat segera mendapatkan penanganan yang efektif dan aman, tanpa penundaan yang tidak perlu.

4. *Anticipation* (Antisipasi)

Sebagai langkah antisipasi untuk memberikan pelayanan prima di rumah sakit, manajemen harus menyiapkan solusi untuk setiap kemungkinan masalah yang dapat terjadi pada pasien dan keluarganya. Salah satu contoh yang dikenal adalah memberikan kompensasi atau solusi yang tepat jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, seperti keterlambatan penanganan atau kesalahan prosedur medis.

⁵³ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 197-200.

Antisipasi ini perlu disiapkan secara matang demi menjamin kepuasan dan loyalitas pasien. Misalnya, rumah sakit dapat menyiapkan dana darurat atau prosedur khusus untuk mengatasi keluhan pasien, sehingga setiap masalah dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Dengan begitu, pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

b. Enam Prinsip Pelayanan Prima:

1. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
2. Memberi dahulu dan anda akan menerima *Return On Service Excellent* (ROSE).
3. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
4. Bahagikanlah prang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.⁵⁴

⁵⁴ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 197-200.

5. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda dihargai.

Rasulullah bersabda: “tidaklah engkau disebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagai mana engkau mencintai dirimu.”

6. Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.⁵⁵

c. Pelayanan Prima Berdasarkan konsep A3

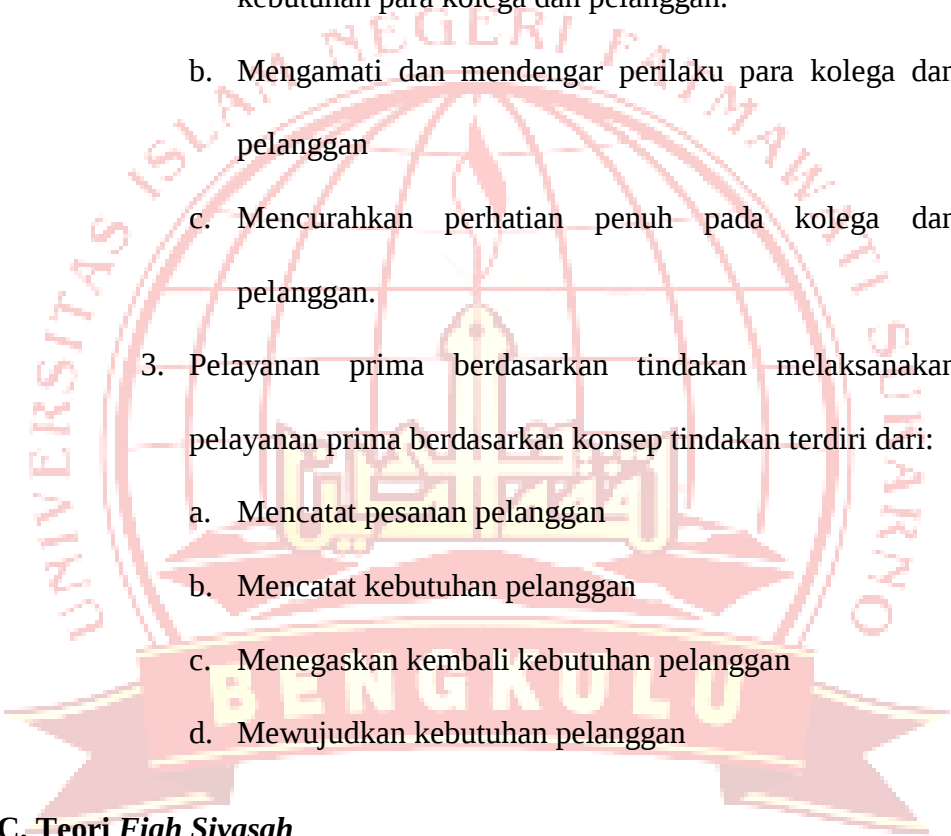
Pelayanan Prima berdasarkan konsep A3, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).⁵⁶

1. Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan focus pada perbaikan sikap (*attitude*) tentang pelayanan prima berdasarkan prima berdasarkan sikap ini meliputi:

- a. Pelayanan dengan penampilan sensasi,
- b. Pelayanan dengan pikiran positif,
- c. Pelayanan prima dengan sikap menghargai.

⁵⁵ Kosnan, *Hak dan Kewajiban Pasien*, (Jakarta: Grafika Tama Jaya, 2013), h. 72.

⁵⁶ A Konteks Penelitian, “Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 5.

- 
2. Pelayanan prima berdasarkan perhatian pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian mencakup tiga prinsip pokok, yaitu:
 - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para kolega dan pelanggan.
 - b. Mengamati dan mendengar perilaku para kolega dan pelanggan
 - c. Mencurahkan perhatian penuh pada kolega dan pelanggan.
 3. Pelayanan prima berdasarkan tindakan melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan terdiri dari:
 - a. Mencatat pesanan pelanggan
 - b. Mencatat kebutuhan pelanggan
 - c. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
 - d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan

C. Teori *Fiqh Siyasah*

1. Pengertian *Fiqh Siyasah*

Siyasah (politik) berasal dari bahasa Arab yang berarti pengaturan atau manajemen, terutama dalam kaitannya dengan pemerintahan dan pengelolaan negara. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, *siyasah* merujuk pada aspek-aspek politik yang

berperan dalam pembuatan kebijakan, pengelolaan sumber daya publik, serta pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Aspek *siyasah* ini penting untuk dipahami karena dalam proses pelayanan publik, keputusan-keputusan politik memengaruhi bagaimana sumber daya negara digunakan, bagaimana kebijakan diprioritaskan, serta sejauh mana pemerintah memenuhi kebutuhan dasar rakyat. *Siyasah* berperan dalam membentuk kerangka hukum dan struktur pemerintahan yang memungkinkan pelayanan publik terlaksana dengan baik. Sedangkan *fiqh siyasah* merupakan *tarkib idhafi* atau kalimat majemuk yang terdiri dari dua kata, yakni *fiqh* dan *siyasah*. Secara etimologis, *fiqh* merupakan bentuk mashdar dari tashrifan kata *faqiha-yafqahu-fiqhan* yang berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan ucapan dan atau tindakan (tertentu). Sedangkan secara terminologis, *fiqh* lebih populer didefinisikan sebagai berikut: Ilmu tentang hukum-hukum syara' yang bersifat perbuatan yang dipahami dari dalil-dalilnya yang rinci.⁵⁷

Dalam perspektif *fiqh siyasah*, penyelenggaraan

⁵⁷ A. Dzajuli, *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan Ummat Dalam Rambu Rambu Syariah* (Bandung: Prenada Media, 2003). h. 25-28.

pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat harus berlandaskan prinsip amanah, keadilan, dan kemaslahatan. Pemerintah sebagai pemegang otoritas memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak masyarakat melalui pelayanan yang baik, adil, dan manusiawi. Al-Ghazali menegaskan bahwa kekuasaan dan kepemimpinan bertujuan menjaga kemaslahatan umat serta mencegah terjadinya kerusakan. Oleh karena itu, setiap bentuk pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, harus dilaksanakan dengan sikap tanggung jawab, kejujuran, serta memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai bentuk amanah yang harus dipertanggungjawabkan.

Sejalan dengan itu, Al-Mawardi menjelaskan bahwa pemimpin berkewajiban mengatur urusan masyarakat dengan adil dan memenuhi kebutuhan mereka secara layak. Pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik, serta perlakuan yang tidak diskriminatif kepada masyarakat merupakan bagian dari implementasi nilai-nilai fiqh siyasah dalam praktik pemerintahan. Dengan demikian, interaksi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat harus mencerminkan etika kepemimpinan Islam yang

menjunjung tinggi keadilan, amanah, dan kesejahteraan bersama.

Definisi lain dari Ibn Qayyim dalam Ibn aqil menyatakan:

"*Siyasah* adalah segala perbuatan yang membawa manusia lebih dekat kepada kemaslahatan dan lebih jauh dari kemafsadatan, sekalipun Rasulullah tidak menetapkannya dan bahkan Allah tidak menentukannya. Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, *fiqh siyasah* adalah ilmu tata negara Islam yang secara spesifik membahas tentang seluk-beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran Islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalaninya.⁵⁸

1. *Maqashid syariah* dan maslahat dalam *fiqh siyasah*

Maqashid Syariah adalah tujuan-tujuan atau hikmah-hikmah yang ingin dicapai oleh syariat Islam dalam menetapkan hukum-hukumnya. Dalam konteks *fiqh siyasah* (politik Islam), *Maqashid Syariah* berfungsi sebagai dasar

dan arah utama dalam pengaturan kehidupan bernegara dan bermasyarakat, agar tercapai keadilan, kemaslahatan, dan ketertiban umum⁵⁹

Maslahat (kemaslahatan) adalah segala sesuatu yang membawa kebaikan atau mencegah kerusakan bagi umat manusia. Dalam *fiqh siyasah*, masalahat dijadikan sebagai landasan utama dalam merumuskan kebijakan negara, terutama ketika tidak ada dalil yang eksplisit dari Al-Qur'an atau Hadis mengenai suatu persoalan.

Maslahat dapat dibagi menjadi tiga tingkatan:

- a. Masalahat *Dharuriyah* (primer): menyangkut kebutuhan pokok umat (sejalan dengan *Maqashid Syariah*).
- b. Masalahat *Hajiyah* (sekunder): mempermudah urusan hidup manusia.
- c. Masalahat *Tahsiniyah* (tersier): menyangkut nilai-nilai keindahan, etika, dan kesempurnaan.⁶⁰

2. Prinsip keadilan dalam *fiqh siyasah*

Keadilan (*al-'adalah*) merupakan salah satu prinsip utama dalam *fiqh siyasah* (hukum politik Islam). Dalam

⁵⁹ Syarial dkk Dedi, *Fiqh Siyasah* (Bengkulu: LP2 IAIN Curup, 2019). h. 70.

⁶⁰ 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>.

Islam, keadilan adalah nilai moral dan hukum yang menjadi fondasi utama dalam menjalankan kekuasaan, membuat kebijakan publik, serta menegakkan hukum dan pemerintahan. Tanpa keadilan, kekuasaan dapat berubah menjadi kezaliman (*zulm*), yang bertentangan dengan tujuan syariat (*maqāṣid al-syarī'ah*).⁶¹

Dalam konteks *fiqh siyasah*, keadilan mencakup beberapa aspek:

1. Keadilan dalam Pemerintahan: Pemimpin (imam atau *waliyyul amr*) wajib berlaku adil terhadap seluruh rakyat tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, kekayaan atau status sosial.
2. Keadilan dalam Penegakan Hukum: Hukum harus ditegakkan tanpa memihak, bahkan jika melibatkan kerabat atau orang penting.
3. Keadilan dalam Distribusi Kekayaan dan Pelayanan Publik: Negara harus memastikan distribusi kekayaan dan akses terhadap kebutuhan dasar (pendidikan, keamanan, kesehatan) secara merata.

⁶¹ M Mardani, *Keadilan Dalam Hukum Dan Pemerintahan Perspektif Fiqh Siyasah* (Jakarta: Rajawali Press, 2018). h. 58.

4. Keadilan dalam Pengangkatan Pejabat: Pejabat negara harus diangkat berdasarkan kompetensi dan amanah, bukan karena nepotisme atau kekayaan.⁶²

Imam al-Ghazali menyatakan bahwa tujuan utama syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan (masalahah), dan kemaslahatan tidak akan tercapai tanpa keadilan. Keadilan dalam *fiqh siyasah* bukan sekadar prinsip moral, melainkan prinsip hukum dan kenegaraan yang wajib diimplementasikan oleh penguasa. Keadilan menjadi ukuran sah atau tidaknya suatu pemerintahan, dan menjadi dasar utama dalam mencapai kemaslahatan rakyat.

3. Tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik dalam *fiqh siyasah*

Dalam *fiqh siyasah* (politik Islam), pemerintah atau *wali al-amr* memiliki tanggung jawab utama dalam melayani dan mengurus kepentingan umat. Konsep dasar pemerintahan dalam Islam bukan sekadar kekuasaan, melainkan amanah (kepercayaan) yang harus dijalankan

⁶² Muhammad Ramadhan, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*, ed. Achyar Zein (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2019). h. 45.

untuk mewujudkan kemaslahatan (*maslahah*) rakyat.⁶³

1. Pemerintah sebagai pelayan dan penanggung jawab umat Islam memandang pemimpin sebagai “*ra'in*”
2. (penggembala/pelayan) yang bertanggung jawab atas rakyatnya.
3. Pelayanan publik sebagai kewajiban negara dalam *fiqh siyasah*, pelayanan publik meliputi:
 - a. Pendidikan (ilmu adalah kewajiban umat)
 - b. Kesehatan (menjaga jiwa termasuk *maqāṣid syarī'ah*)
 - c. Keamanan (*hifzh al-naḥs*)
 - d. Perekonomian dan distribusi kekayaan
 - e. Keadilan dan hukum

Imam al-Mawardi dalam *Al-Aḥkam al-Sulṭhaniyyah* menyatakan bahwa salah satu tugas pokok penguasa adalah menjamin kesejahteraan rakyat dan menjaga stabilitas umum

4. Prinsip Maslahah dalam Pelayanan Publik

⁶³ Muhammad Ramadhan. *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*. Edited by Achyar Zein. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2019. h. 46.

Semua kebijakan pemerintah dalam urusan publik harus merujuk pada prinsip *maslahah* (kemanfaatan umum). Ketika tidak ada *nash* yang eksplisit, maka *maslahah mursalah* digunakan untuk menentukan kebijakan terbaik. Imam Al-Ghazali menyatakan bahwa "*Maslahah* adalah mempertahankan tujuan syariat, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta."⁶⁴

5. Akuntabilitas Pemerintah di Hadapan Allah dan Rakyat

Dalam Islam, pemimpin bukan hanya bertanggung jawab kepada rakyat tetapi juga di hadapan Allah *Subhanahu wa Ta'ala* (SWT).

Kesejahteraan dan kemaslahatan rakyat adalah tolak ukur keberhasilan pemerintahan menurut syariat.

Dalam *fiqh siyasah*, pelayanan publik adalah tanggung jawab utama pemerintah yang tidak boleh diabaikan. Pemerintah wajib menjamin hak dasar rakyat dan menyusun kebijakan yang adil dan maslahat, dengan dasar amanah, keadilan, dan pertanggungjawaban.

⁶⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 52.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu bermula pada tahun 1922, ketika didirikan sebagai rumah sakit pembantu di Jalan Ahmad Yani (dahulu dikenal sebagai Kampung Cina) di lahan yang kini menjadi kantor Pos dan Giro. Pada tahun 1925, rumah sakit ini pindah ke bangunan semi permanen di daerah Anggut Atas (sekarang Jalan Soekarno-Hatta), masih di bawah kendali pemerintah Hindia Belanda, dan dipimpin oleh dokter Belanda bersama dokter Indonesia serta beberapa staf lainnya.⁶⁵

Setelah kemerdekaan dan pemekaran wilayah, Bengkulu berdiri sebagai provinsi baru, sehingga kebutuhan akan fasilitas kesehatan meningkat. Pada 7 Maret 1978, Menteri Kesehatan meresmikan penggunaan rumah sakit baru di Padang Harapan dan

⁶⁵ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu,” n.d., <https://rsudmyunus.id/profil-rs/>.

menetapkan tanggal tersebut sebagai hari jadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), dengan klasifikasi “C”. Pada tahun 1992, rumah sakit ini ditingkatkan menjadi Tipe B non-pendidikan. Kemudian, pada 10 Juli 1995, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus resmi menjadi Rumah Sakit Umum Swadana Daerah.

Perkembangan struktur organisasi dilanjutkan pada tahun 2002, melalui peraturan daerah yang menetapkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai Lembaga Teknis Daerah berbentuk badan, sekaligus menjadi lembaga pendidikan Akademi Keperawatan Provinsi Bengkulu. Pada 15 Desember 2006, statusnya meningkat menjadi Tipe B Pendidikan, menjadikannya rumah sakit rujukan utama di Provinsi Bengkulu. Terakhir, pada 29 Desember 2009, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus resmi berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).⁶⁶

2. Letak Geografis

Secara geografis, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Bengkulu terletak di Jalan Bhayangkara, di wilayah administratif Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, Indonesia. Rumah

⁶⁶ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.”

sakit ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan rujukan utama di provinsi tersebut, dengan berbagai layanan medis kelas B.

Dari segi struktur wilayah, lokasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) berada di tengah Kota Bengkulu dan mudah diakses melalui jaringan jalan utama. Jalan Bhayangkara merupakan jalur strategis di Gading Cempaka yang menghubungkan kawasan pusat kota dengan area perumahan dan fasilitas publik lainnya.

3. Motto

Adapun motto dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu yakni: "WE CARE", yang merupakan akronim dari:

1. W = Welcome: Ramah dalam memberikan pelayanan
2. E = Empathy: Empati kepada pasien dan keluarga
3. C = Caring: Merawat pasien dengan sepenuh hati
4. A = Accurate: Tepat dalam mendiagnosis dan tata laksana
5. R = Respect: Menghormati hak pasien dan petugas kesehatan
6. E = Energetic: Semangat dalam bekerja menolong sesama

4. Visi Misi

Visi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Bengkulu adalah menjadi rumah sakit tipe A dengan pelayanan berkualitas, maju, berdaya saing, serta melaksanakan pendidikan dan penelitian.

Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Bengkulu mencakup: menyelenggarakan pelayanan prima dan profesional; meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai sesuai standar rumah sakit tipe A; meningkatkan kualitas sumber daya manusia, termasuk dokter spesialis dan sub-spesialis; memantapkan kesejahteraan tenaga medis dan non-medis; memberikan kepastian jaminan pelayanan; serta mengembangkan pendidikan dan penelitian.⁶⁷

2. Tenaga Pelaksana Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu

Pada tahun 2025, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Yunus Bengkulu terus mengembangkan tenaga pelaksana pelayanan kesehatan dengan dukungan anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan, sarana, dan prasarana. Data

⁶⁷ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu,” <https://rsudmyunus.id/profil-rs/>.

resmi terakhir yang dipublikasikan (tahun 2022) menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki total 929 tenaga kerja, yang terdiri dari pejabat struktural, tenaga fungsional dan administratif. Berikut rincian tenaga kesehatan:⁶⁸

1. Tenaga Medis
 - a. Dokter Spesialis
 - b. Dokter Umum
 - c. Dokter Gigi Spesialis
 - d. Dokter Gigi
2. Tenaga Keperawatan
 - a. Perawat
 - b. Bidan
3. Tenaga Kesehatan Lainnya
 - a. Nutrisionis/Dietisien – 22 orang
 - b. Pembimbing K3RS – 1 orang
 - c. Penata Anestesi – 6 orang
 - d. Radiografer – 14 orang
 - e. Fisikawan Medik – 1 orang
 - f. Penyuluh Kesehatan – 33 orang
 - g. Admin Kesehatan (Adminkes) – 9 orang

⁶⁸ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.”

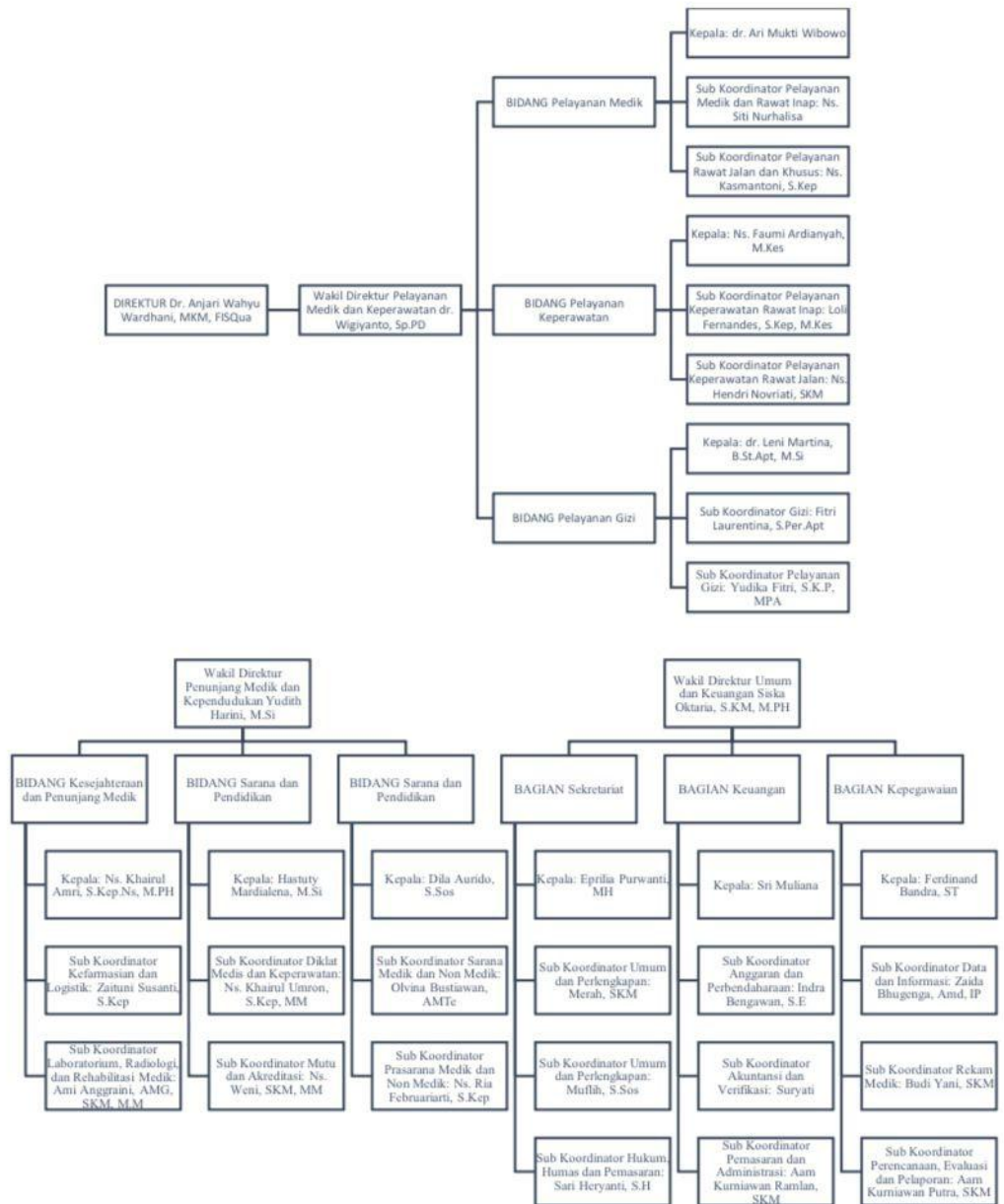
- h. Analis Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) –
31 orang
- i. Teknisi Elektromedik – 6 orang
- j. Fisioterapis – 9 orang
- k. Terapis Wicara – 1 orang
- l. Terapis Okupasi – 1 orang⁶⁹



⁶⁹ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.”

3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

M.Yunus Provinsi Bengkulu



B. Alur Pelaksanaan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu

Adapun alur dari pelaksanaa pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu:⁷⁰

1. Alur Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik)

1. Pasien datang dan melakukan pendaftaran, umumnya melalui mesin pendaftaran mandiri.
2. Petugas mencatat data pasien, terutama untuk pasien umum, sementara pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)/jaminan lainnya diverifikasi melalui sistem.
3. Pasien menunggu di area poliklinik yang dituju hingga dipanggil perawat atau petugas kesehatan.
4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter sesuai kebutuhan.
5. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, rontgen, atau konsultasi antar poliklinik, pasien diarahkan ke layanan terkait.
6. Setelah pemeriksaan, pasien akan menerima resep dan diarahkan ke apotek.
7. Proses pembayarannya dilakukan di loket kasir (untuk pasien umum) atau melakukan verifikasi Badan

⁷⁰ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.”

Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

8. Pasien mengambil obat di apotek setelah konfirmasi pembayaran lunas, kemudian bisa pulang.
9. Total estimasi waktu untuk penyelesaian: sekitar 60 menit.

2. Alur Pelayanan Rawat Inap

- a. Pasien mulai proses di Tempat Pendaftaran & Pemindahan Rawat Inap (TPPRI).
- b. Petugas mengklarifikasi status pasien: baru atau lama, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), umum, atau jaminan perusahaan.
- c. Jika Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), pasien diminta menunjukkan surat rujukan; jika jaminan perusahaan, administrasi akan membantu mengurus pengantar yang diperlukan.⁷¹
- d. Pasien baru mengisi biodata, sedangkan pasien lama bisa menunjukkan kartu rekam medis (medical record).
- e. Data pasien diinput, lalu dicetak kartu atau barcode pasien.
- f. Proses pemenuhan administrasi dan pengurusan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) memakan waktu

⁷¹ “Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu.”

sekitar 10–15 menit, dan pemindahan ke ruang rawat inap
sekitar 10–15 menit.

g. Estimasi total waktu: sekitar 30 menit.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

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 *Fiqh Siyash*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan kerangka normatif yang komprehensif bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dengan menekankan prinsip-prinsip fundamental seperti kepentingan umum, kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan akuntabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana implementasi hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima telah dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M.Yunus Provinsi Bengkulu, dengan berpedoman pada ketentuan-ketentuan substantif dalam undang-undang tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit telah berupaya menerapkan mandat hukum tersebut, terdapat sejumlah tantangan dan kesenjangan yang signifikan antara ketentuan normatif dan realitas operasional di lapangan.⁷²

⁷² Undang-Undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan petugas administrasi Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus, Ibu Nova, terungkap bahwa secara prinsip, pelayanan di rumah sakit ini berusaha menerapkan asas kesamaan hak tanpa membedakan status pasien, baik yang menggunakan skema Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun pasien umum. Namun, implementasi ideal tersebut sering terkendala oleh berbagai faktor teknis dan sumber daya. Keterbatasan jumlah petugas administrasi yang bertugas pada jam-jam sibuk, ditambah dengan performa sistem komputer yang tidak selalu optimal, menyebabkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang melampaui standar pelayanan.⁷³ Menurut pengakuan Ibu Nova, proses administrasi untuk pasien rawat jalan memerlukan waktu rata-rata 15 hingga 20 menit, sedangkan untuk pasien rawat inap dapat mencapai 30 menit, terutama apabila dokumen pendukung tidak lengkap. Kondisi ini secara nyata bertentangan dengan asas kecepatan dan ketepatan waktu yang diamanatkan dalam Pasal 4 huruf k dan l Undang-Undang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya efisiensi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan.

Lebih lanjut, aspek kualitas interaksi dan komunikasi antara petugas dengan pasien juga menjadi sorotan. Ibu Nova mengakui bahwa tekanan

⁷³ Wawancara dengan ibu Nova (Petugas Administrasi Rumah Sakit M.Yunus) Wawan-cara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 13.36 wib

kerja dan kelelahan emosional yang dialami petugas, terutama pada saat beban kerja tinggi, dapat berdampak pada berkurangnya keramahan dan kesabaran dalam melayani. Hal ini selaras dengan keluhan yang disampaikan oleh beberapa pasien, yang merasa bahwa petugas terkadang terkesan kurang komunikatif, terburu-buru, dan tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai prosedur atau kondisi kesehatan mereka. Padahal, asas keterbukaan dan partisipatif dalam undang-undang menuntut penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Ketidakkonsistenan dalam sikap pelayanan ini mengindikasikan belum terpenuhinya sepenuhnya hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga humanis dan empatik.

Di sisi lain, observasi dan wawancara dengan sejumlah pasien mengungkap persoalan mendasar terkait ketersediaan dan keterjangkauan layanan. Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis langsung, seperti konsultasi dengan dokter spesialis atau pengambilan obat di farmasi, dilaporkan masih relatif panjang, berkisar antara 60 hingga 90 menit. Durasi ini melampaui estimasi waktu yang secara resmi disampaikan oleh rumah sakit, yang berdampak pada ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien. Dari aspek keterjangkauan, meskipun program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah meringankan beban finansial bagi peserta Badan

Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), pasien umum masih mengeluhkan biaya yang tinggi untuk pemeriksaan penunjang tertentu serta obat-obatan yang tidak tercakup dalam formularium rumah sakit. Fenomena ini berpotensi mengurangi akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama bagi kalangan menengah ke bawah yang tidak memiliki jaminan kesehatan komprehensif.⁷⁴

Aspek keadilan dan non-diskriminasi, meskipun secara formal diterapkan, masih menyisakan persepsi ketidaksetaraan di kalangan pasien. Tidak ditemukan indikasi diskriminasi terbuka berdasarkan suku, agama, atau latar belakang ekonomi. Namun, sejumlah pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merasa bahwa proses administrasi yang harus mereka jalani lebih berbelit, rumit, dan memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan pasien umum. Selain itu, fasilitas dan perhatian khusus bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil belum sepenuhnya optimal. Aksesibilitas fisik, seperti ketersediaan jalur khusus, kursi roda, atau pendampingan selama proses pelayanan, masih terbatas dan belum terintegrasi secara sistematis dalam standar operasional rumah sakit.

⁷⁴ Wawancara dengan ibu Nova (Petugas Administrasi Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 13.36 wib

Dari segi akuntabilitas dan transparansi, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus telah menyediakan saluran pengaduan bagi pasien, baik melalui unit layanan pengaduan langsung maupun secara daring. Namun, efektivitas mekanisme ini masih terbatas. Sosialisasi mengenai tata cara penyampaian keluhan kurang gencar dilakukan, sehingga banyak pasien yang tidak mengetahui keberadaan dan prosedur pengaduan tersebut. Lebih jauh, setelah keluhan disampaikan, jarang ditemukan mekanisme umpan balik yang terstruktur dan transparan dari rumah sakit kepada pasien mengenai tindak lanjut dan penyelesaian masalah. Hal ini berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap komitmen rumah sakit dalam memperbaiki pelayanan. Padahal, asas akuntabilitas dalam Pasal 4 huruf i Undang-Undang Pelayanan Publik menekankan pentingnya pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada publik, termasuk dalam merespons dan menyelesaikan setiap keluhan yang masuk.⁷⁵

Berdasarkan keterangan dari ibu Nova di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu, jika ditinjau dari perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik

⁷⁵ Wawancara dengan ibu Nova (Petugas Kesehatan Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 13.36 wib

No. 25 Tahun 2009, masih menghadapi berbagai tantangan substantif. Kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan terutama terlihat dalam aspek kecepatan pelayanan.

Sementara itu, wawancara dengan petugas kesehatan, Ibu Vovi, memberikan perspektif tambahan terkait aspek komunikasi dan pendekatan pelayanan, khususnya kepada pasien lansia yang menjadi mayoritas pasien rawat inap. Ibu Vovi yang bekerja pada jam (08.00–14.00 WIB) menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan adalah dengan melibatkan keluarga pendamping. Ia menyadari bahwa penjelasan medis sering kali sulit dipahami langsung oleh pasien lansia, sehingga informasi mengenai kondisi kesehatan, pantangan, atau tata cara perawatan lebih efektif disampaikan kepada anggota keluarga yang mendampingi. Pendekatan ini menunjukkan adanya usaha untuk memastikan pemahaman pasien dan keluarga, sekaligus memenuhi asas partisipatif dalam pelayanan publik. Namun, di sisi lain, hal ini juga mengindikasikan bahwa komunikasi langsung yang jelas, sabar, dan berulang antara tenaga kesehatan dengan pasien lansia masih menjadi tantangan akibat keterbatasan waktu dan rasio tenaga kesehatan- pasien yang tidak ideal.⁷⁶

⁷⁶ Wawancara dengan ibu Vovi (Petugas Administrasi Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 14.20 wib

Lebih lanjut, aspek kualitas interaksi dan komunikasi antara petugas dengan pasien juga menjadi sorotan. Ibu Vovi mengakui bahwa tekanan kerja dan kelelahan emosional yang dialami petugas, terutama pada saat beban kerja tinggi, dapat berdampak pada berkurangnya keramahan dan kesabaran dalam melayani. Hal ini selaras dengan keluhan yang disampaikan oleh beberapa pasien, yang merasa bahwa petugas terkadang terkesan kurang komunikatif, terburu-buru, dan tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai prosedur atau kondisi kesehatan mereka. Padahal, asas keterbukaan dan partisipatif dalam undang-undang menuntut penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Ketidakkonsistenan dalam sikap pelayanan ini mengindikasikan belum terpenuhinya sepenuhnya hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga humanis dan empatik.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Murni selaku Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu mengungkapkan beberapa temuan terkait implementasi pelayanan prima dari perspektif tenaga kesehatan. Ibu Murni menjelaskan bahwa rutinitas pelayanan harian dimulai dengan pemantauan kondisi pasien secara berkala di setiap kamar. Ia menekankan bahwa hal paling mendasar yang harus dirasakan pasien saat pertama kali berinteraksi adalah

rasa aman dan diperhatikan⁷⁷. Dalam konteks waktu, Ibu Murni menyatakan bahwa rata-rata waktu yang dihabiskan untuk satu pasien bervariasi tergantung kompleksitas kondisi, namun ia berusaha memberikan perhatian yang cukup meskipun dalam kondisi rawat inap yang padat.

Ketika ditanya tentang strategi menjaga perhatian kepada pasien di tengah kesibukan, Ibu Murni menjelaskan bahwa pendekatan proaktif dengan mengunjungi setiap tempat tidur pasien merupakan metode utama. Selain aspek medis, ia mengutamakan komunikasi yang jelas dan empatik dengan pasien serta keluarga, termasuk memberikan edukasi kesehatan yang komprehensif.

Mengenai koordinasi dengan unit lain, Ibu Murni mengakui bahwa dukungan dari tim administrasi sudah cukup membantu, meskipun terkadang terdapat kendala koordinasi yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Tantangan terbesar dalam berkoordinasi dengan unit administrasi adalah perbedaan prioritas dan prosedur yang dapat memperlambat proses rujukan atau penanganan pasien.

Terkait penanganan keluhan pasien, Ibu Murni menyatakan bahwa rumah sakit telah memiliki mekanisme pengaduan, namun ia menekankan pentingnya peningkatan akuntabilitas melalui sistem pelacakan keluhan

⁷⁷ Wawancara dengan ibu Murni (Petugas Kesehatan Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 12.40 wib

yang lebih transparan. Ia juga menyoroti perlunya peningkatan kesadaran petugas dalam menjaga komunikasi yang ramah dan profesional, meskipun dalam kondisi kerja yang menantang.⁷⁸

Sebagai penutup, Ibu Murni menyampaikan harapan agar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, optimalisasi fasilitas pendukung, dan penerapan sistem evaluasi yang berkelanjutan. Ia menekankan bahwa pelayanan prima harus menjadi budaya organisasi yang diimplementasikan dalam setiap interaksi dengan pasien.

Temuan dari wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun secara teknis pelayanan medis telah berjalan dengan baik, terdapat aspek-aspek non-teknis seperti komunikasi, koordinasi antardepartemen, dan sistem pengaduan yang masih memerlukan penyempurnaan untuk mencapai standar pelayanan prima sesuai dengan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Leni, petugas administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu, mengungkapkan bahwa meskipun seluruh prosedur administrasi telah

⁷⁸ Wawancara dengan ibu Murni (Petugas Kesehatan Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 12.40 wib

dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mengedepankan asas kesamaan hak tanpa diskriminasi antara pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) dan umum, implementasi di lapangan menghadapi berbagai kendala operasional. Ibu Leni menyoroti bahwa tingginya volume kunjungan pasien tidak sebanding dengan jumlah tenaga administrasi yang tersedia, terutama pada jam sibuk, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang melampaui standar pelayanan. Selain itu, koordinasi dengan unit medis yang terkadang tersendat serta keterbatasan adaptasi terhadap sistem teknologi informasi turut memperlambat proses administrasi. Ia mengakui bahwa tekanan kerja yang tinggi juga berpotensi memengaruhi kualitas interaksi dan keramahan dalam melayani pasien, yang merupakan aspek penting dalam pelayanan prima sesuai amanat Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009.

Adapun pendapat dan pengalaman peneliti mewawancarai 12 pasien sehingga terdapat 2 orang yang akan peneliti lampirkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan salah satu pasien, yaitu Saudara Erik (21 Tahun) secara teknis dinilai telah memenuhi standar prosedur klinis, kualitas pelayanan dari sisi non-teknis masih jauh dari harapan⁷⁹.

⁷⁹Wawancara dengan saudara Erik (Masyarakat/Pasien Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 25 november 2025, jam 10.00 wib

Erik menyatakan dengan tegas bahwa aspek komunikasi, keramahan, dan kejelasan informasi merupakan titik lemah utama pelayanan di rumah sakit tersebut. Ia menggambarkan pengalamannya sebagai berikut: “Dari segi medis, pelayanannya sudah sesuai. Namun dari cara petugas berinteraksi, masih jauh dari baik. Mereka terkesan tidak ramah, komunikasinya singkat, dan sering kali tidak jelas.” Lebih lanjut, Erik menyoroti bahwa penjelasan mengenai diagnosis, rencana pengobatan, dan prosedur medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan sering kali tidak memadai dan terburu-buru, sehingga menimbulkan kebingungan dan kecemasan tambahan bagi dirinya sebagai pasien. Ia juga mengungkapkan adanya ketidaksesuaian antara waktu tunggu yang diinformasikan dengan realita di lapangan, di mana proses administrasi rawat jalan dapat memakan waktu 20–30 menit, sementara antrian untuk konsultasi dokter sering kali lebih panjang dari perkiraan. Selain itu, meskipun tidak ditemukan diskriminasi terbuka berdasarkan status pasien, Erik menangkap adanya perbedaan prosedural yang signifikan antara pasien umum dan pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan sosial (BPJS), di mana pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) cenderung mengalami proses yang lebih berbelit dan memakan waktu lebih lama. Temuan ini secara jelas mengindikasikan adanya dikotomi antara

kompetensi klinis dan kompetensi komunikasi serta empati dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus. Kesenjangan ini tidak hanya berdampak pada pengalaman subjektif pasien, tetapi juga berpotensi mengurangi efektivitas penanganan medis secara keseluruhan. Dari perspektif regulasi, kondisi ini mencerminkan belum terpenuhinya secara optimal prinsip-prinsip pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, khususnya terkait asas keterbukaan (Pasal 4 huruf h), partisipatif (Pasal 4 huruf f), dan ketepatan waktu (Pasal 4 huruf k). Lebih jauh, dari sudut pandang etika pelayanan dalam Islam (*Fiqh Siyasah*), sikap kurang ramah dan komunikasi yang tidak jelas dapat ditafsirkan sebagai bentuk pengabaian terhadap prinsip amanah (kepercayaan) dan ra'ayah (kepedulian) yang seharusnya menjadi landasan setiap interaksi antara penyedia layanan publik dengan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Tia, seorang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu, didapatkan gambaran mengenai beberapa aspek pelayanan yang menurut pengalamannya masih perlu ditingkatkan. Ibu Tia menyampaikan sejumlah keluhan terkait waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan interaksi dengan petugas.

Ibu Tia mengungkapkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dirasakan sangat lama. Ia menyebutkan antrian di loket pendaftaran yang panjang dan proses administrasi yang berjalan lambat, sehingga menyebabkan rasa tidak nyaman dan kelelahan sebelum dapat bertemu dengan tenaga medis⁸⁰.

Selain itu, Ibu Tia juga menyoroti kondisi fasilitas di ruang tunggu yang menurutnya kurang memadai. Ia menjelaskan bahwa kursi tunggu terbatas, ventilasi udara tidak optimal, dan suasana lingkungan sekitar terkesan ramai serta kurang tertata. Hal ini menambah ketidaknyamanan pasien yang sedang menunggu, terutama bagi mereka yang dalam kondisi fisik tidak prima.

Pada aspek interaksi dengan petugas, Ibu Tia menyatakan adanya kesan kurang ramah dan terburu-buru. Baik petugas administrasi maupun tenaga kesehatan dinilai memberikan pelayanan dengan sikap yang kurang hangat, serta penjelasan yang singkat dan sulit dipahami mengenai prosedur maupun kondisi kesehatan pasien. Menurutnya, komunikasi yang efektif dan empati dari petugas masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, Ibu Tia berharap ada perbaikan dalam hal efisiensi waktu pelayanan, peningkatan kenyamanan fasilitas pendukung,

⁸⁰ Wawancara dengan ibu Tia (Masyarakat/Pasien Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 26 november 2025, jam 09.00wib

serta peningkatan kualitas komunikasi dan keramahan petugas. Ia menekankan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga pengalaman pasien secara menyeluruh selama berada di rumah sakit.⁸¹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nur, seorang pendamping pasien yang sering mengantar keluarganya ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu, terungkap beberapa keluhan mengenai fasilitas rumah sakit dan cara komunikasi petugas yang dirasakan masih perlu perbaikan. Ibu Nur menyebutkan bahwa kondisi beberapa fasilitas umum, terutama toilet untuk pasien dan pengunjung, sering kali tidak dalam keadaan bersih yang optimal. Menurut pengamatannya, kebersihan toilet kurang terjaga secara konsisten sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Di sisi lain, Ibu Nur juga menyampaikan kekhawatirannya mengenai interaksi dengan beberapa petugas perawat. Ia merasa bahwa ada kalanya perawat berbicara dengan nada kurang ramah dan terkesan terburu-buru saat memberikan arahan kepada pasien atau keluarga. Sikap ini dirasakan kurang memberikan kenyamanan, terutama bagi pasien lansia atau mereka yang sedang dalam kondisi fisik lemah. Ibu Nur menekankan bahwa dukungan emosional dan

⁸¹ Wawancara dengan ibu Tia (Masyarakat/Pasien Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 26 november 2025, jam 09.00wib

komunikasi yang baik dari petugas kesehatan sangat penting dalam proses penyembuhan, sayangnya hal tersebut belum sepenuhnya ia rasakan. Secara keseluruhan, Ibu Nur berharap agar pihak rumah sakit dapat lebih memperhatikan kebersihan fasilitas pendukung dan meningkatkan pelatihan komunikasi empatik bagi para petugasnya, sehingga pasien dan keluarga dapat merasa lebih didukung dan dihargai selama menjalani perawatan.⁸²

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti, pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu, ditemukan bahwa pelayanan kesehatan yang diterimanya berjalan baik dan konsisten sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Siti menyatakan bahwa seluruh interaksi dengan petugas mulai dari perawat, dokter, hingga staf administrasi dilakukan dengan sikap ramah, penuh perhatian, dan komunikatif. Setiap tahap perawatan dijelaskan dengan jelas, termasuk diagnosis, pengobatan, dan instruksi pasca-rawat, sehingga ia merasa dipahami dan dihargai sebagai pasien. Lebih lanjut, Siti menekankan bahwa respons petugas terhadap kebutuhan dan keluhannya cepat dan tuntas, tanpa adanya kesan terburu-buru atau ketidaksabaran. Proses administrasi, baik saat masuk maupun keluar rawat

⁸² Wawancara dengan ibu Nur (Masyarakat/Pasien Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 26 november 2025, jam 11.00wib

inap, berjalan transparan dan efisien, tanpa hambatan yang berarti.

⁸³Pengalaman positif ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan rawat inap, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu telah mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, khususnya terkait asas keprofesionalan, keterbukaan dan akuntabilitas. Temuan ini sekaligus membuktikan bahwa standar pelayanan yang baik dapat tercapai ketika Standar Operasi Prosedur (SOP) diterapkan secara konsisten dan didukung oleh sikap empati serta komitmen pelayanan dari seluruh tenaga kesehatan. Berdasarkan wawancara dengan Saudari Siti, pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus Provinsi Bengkulu, ditemukan bahwa pelayanan kesehatan yang diterimanya berjalan sangat baik dan konsisten sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Siti menyatakan bahwa seluruh interaksi dengan petugas mulai dari perawat, dokter, hingga staf administrasi dilakukan dengan sikap ramah, penuh perhatian, dan komunikatif. Setiap tahap perawatan dijelaskan dengan jelas, termasuk diagnosis, pengobatan, dan instruksi pasca-rawat, sehingga ia merasa dipahami dan dihargai

⁸³Wawancara dengan ibu Siti (Masyarakat/Pasien Rumah Sakit M.Yunus)
Wawancara dilakukan pada tanggal 19 november 2025, jam 15.00 wib

sebagai pasien. Lebih lanjut, Siti menekankan bahwa respons petugas terhadap kebutuhan dan keluhannya sangat cepat dan tuntas, tanpa adanya kesan terburu-buru atau ketidaksabaran. Proses administrasi, baik saat masuk maupun keluar rawat inap, berjalan transparan dan efisien, tanpa hambatan yang berarti. Pengalaman positif ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan rawat inap, Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu telah mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, khususnya terkait asas keprofesionalan, keterbukaan, dan akuntabilitas. Temuan ini sekaligus membuktikan bahwa standar pelayanan yang baik dapat tercapai ketika Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan secara konsisten dan didukung oleh sikap empati serta komitmen pelayanan dari seluruh tenaga kesehatan.

B. Tinjauan *Fiqh Siyasah* Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit M.Yunus Provinsi Bengkulu

Dalam perspektif *Fiqh Siyasah*, penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan manifestasi konkret dari amanah ilahiyah yang dibebankan kepada negara melalui institusi-institusi publiknya. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus sebagai unit layanan kesehatan milik pemerintah daerah, secara filosofis tidak hanya bertanggung jawab

secara administratif sesuai peraturan perundang-undangan, tetapi juga memikul tanggung jawab moral-spiritual berdasarkan prinsip *ra'ayah* (kepedulian) dan *mas'uliyah* (pertanggungjawaban) terhadap masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan adanya dikotomi antara dimensi teknis-medis yang relatif telah memenuhi standar prosedural dengan dimensi muamalah insaniyah (hubungan kemanusiaan) yang masih mengalami berbagai tantangan.⁸⁴

Sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 58,

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

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”

Sikap petugas yang kurang ramah, komunikasi yang tidak jelas, serta ketidaksabaran dalam melayani pasien khususnya pada layanan rawat jalan secara substansial bertentangan dengan konsep *khidmah syar'iyah*

⁸⁴ Al-Mawardi, *Al-Ahkam al-Sultaniyyah* (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 2006), h. 15.

(pelayanan sesuai syariat) yang menempatkan setiap penyelenggara layanan publik sebagai *khadim al-ummah* (pelayan umat). Fenomena diskriminasi sistemik tidak langsung terhadap pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang mengalami proses administrasi lebih berbelit dan memakan waktu lebih lama dibanding pasien umum, jelas bertolak belakang dengan prinsip *al-'adl* (keadilan) dalam *Fiqh Siyasah* yang menolak segala bentuk tamyiz (diskriminasi) dalam pelayanan publik. Padahal, Islam menegaskan bahwa keadilan dalam pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari perlindungan jiwa (*hifzh al-nafs*) sebagai maqashid syariah yang fundamental. Ketimpangan ini semakin mengemuka dengan masih terbatasnya fasilitas dan perhatian khusus bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, padahal *Fiqh Siyasah* justru menekankan pemenuhan kemaslahatan kaum lemah sebagai indikator keberhasilan pemerintahan.⁸⁵

Interaksi komunikatif antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam kerangka *Fiqh Siyasah* mengandung dimensi ibadah sosial yang signifikan. Nilai-nilai ihsan (berbuat baik), *rifq* (kelembutan), dan kalimah *tayyibah* (kata-kata yang baik) seharusnya menjadi fondasi setiap interaksi pelayanan kesehatan, mengingat Rasulullah *Shollallohu Alahi Wasallam*

⁸⁵ M. Mardani, *Hukum Tata Negara Islam (Fiqh Siyasah)* (Jakarta: Kencana, 2017), h. 167.

(SAW) sendiri mencontohkan bahwa komunikasi empatik memiliki dampak terapeutik yang setara dengan separuh proses penyembuhan. Namun temuan penelitian mengungkap bahwa petugas sering kali terburu-buru, kurang memberikan penjelasan medis yang memadai, dan cenderung berkomunikasi dengan keluarga pendamping alih-alih langsung dengan pasien, khususnya dalam penanganan pasien lansia. Pola komunikasi seperti ini mencerminkan krisis komunikasi ibadi yang bertentangan dengan prinsip *al-tawashshul al-insani* (koneksi kemanusiaan) dalam pelayanan Islami. Lebih lanjut, mekanisme pengaduan yang tidak transparan dan tanpa umpan balik terstruktur menunjukkan lemahnya sistem muhasabah (akuntabilitas) yang menjadi pilar penting dalam *Fiqh Siyasah*. Dalam konsep *siyasah syar'iyah*, setiap keluhan masyarakat harus dipandang sebagai nashihah (nasihat) berharga untuk perbaikan sistem, bukan sekadar beban administratif. Ketidakjelasan prosedur pengaduan dan tidak adanya *feedback system* yang efektif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus merupakan bentuk pengabaian terhadap prinsip syura (musyawarah) dalam tata kelola rumah sakit. Kontras yang tajam antara kepuasan pasien rawat inap dengan keluhan pasien rawat jalan juga mengindikasikan adanya disorientasi nilai pelayanan yang bertentangan dengan prinsip *al-musawah fi al-khidmah* (kesetaraan dalam pelayanan). Padahal, Islam mengajarkan konsistensi kualitas pelayanan

pada semua lini layanan, sebagaimana kaidah *fiqhiyah* yang menyatakan bahwa segala sesuatu yang tanpanya suatu kewajiban tidak sempurna, maka ia menjadi wajib.⁸⁶

C. Sintesis Hukum Positif dan Nilai-Nilai *Fiqh Siyasah* dalam Pelayanan Kesehatan

Konvergensi antara kerangka hukum positif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan nilai-nilai *Fiqh Siyasah* menawarkan pendekatan holistik untuk mengevaluasi implementasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus. Asas-asas pelayanan publik seperti kepentingan umum, kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, dan akuntabilitas dalam undang-undang tersebut secara substansial selaras dengan prinsip *maslahah al-ammah* (kemaslahatan umum), *al-musawah* (kesetaraan), *al-surah* (kecepatan), *al-taysir* (kemudahan), dan *al-mas'uliyah* (pertanggungjawaban) dalam *Fiqh Siyasah*. Temuan penelitian yang mengungkap panjangnya waktu tunggu, prosedur administrasi yang berbelit, dan komunikasi yang tidak memadai, tidak hanya merupakan pelanggaran terhadap asas ketepatan waktu dan keterbukaan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi juga bertentangan dengan prinsip *hifzh al-waqt* (menghargai waktu) dan *al-tawashul al-sahih*

⁸⁶ J. Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997), h. 120.

(komunikasi yang benar) dalam etika Islam. Mekanisme pengaduan yang tidak efektif di rumah sakit ini tidak hanya melanggar asas akuntabilitas Pasal 4 huruf i Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi juga mengabaikan prinsip *qubul al-mazhalim* (menerima pengaduan) dan *izalah al-jawr* (menghapus kezaliman) yang menjadi kewajiban penguasa dalam tradisi politik Islam.

Sintesis kedua perspektif ini menghasilkan kerangka evaluatif yang lebih komprehensif, di mana pelayanan kesehatan yang ideal harus memenuhi standar ganda: kesesuaian dengan regulasi hukum positif dan keselarasan dengan nilai-nilai etika spiritual Islam. Pendekatan ini meniscayakan transformasi paradigmatis dari sekadar pelayanan administratif-prosedural menuju pelayanan yang bernuansa ibadah sosial.

Dalam konteks Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Yunus, diperlukan reorientasi filosofis yang mengintegrasikan nilai-nilai amanah, keadilan, empati, dan akuntabilitas spiritual ke dalam sistem manajemen pelayanan. Implementasi konkret dapat diwujudkan melalui pengembangan modul pelatihan etika pelayanan berbasis nilai-nilai Islam bagi seluruh tenaga kesehatan dan administrasi, pembentukan forum syura pelayanan kesehatan yang melibatkan perwakilan masyarakat dan ulama, serta integrasi indikator ihsan dan rahmah dalam sistem penilaian kinerja

pegawai. Dengan demikian, rumah sakit tidak hanya menjadi institusi penyembuhan fisik, tetapi juga ruang pelayanan yang memanifestasikan nilai-nilai rahmatan lil 'alamin dalam setiap interaksinya dengan pasien dan masyarakat.⁸⁷



⁸⁷ J. Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah: Ajaran, Sejarah, dan Pemikiran* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997), h. 120.

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 Siyasah*, 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 Siyasah*, 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 Penyelenggaran 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 siyasah*, 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.

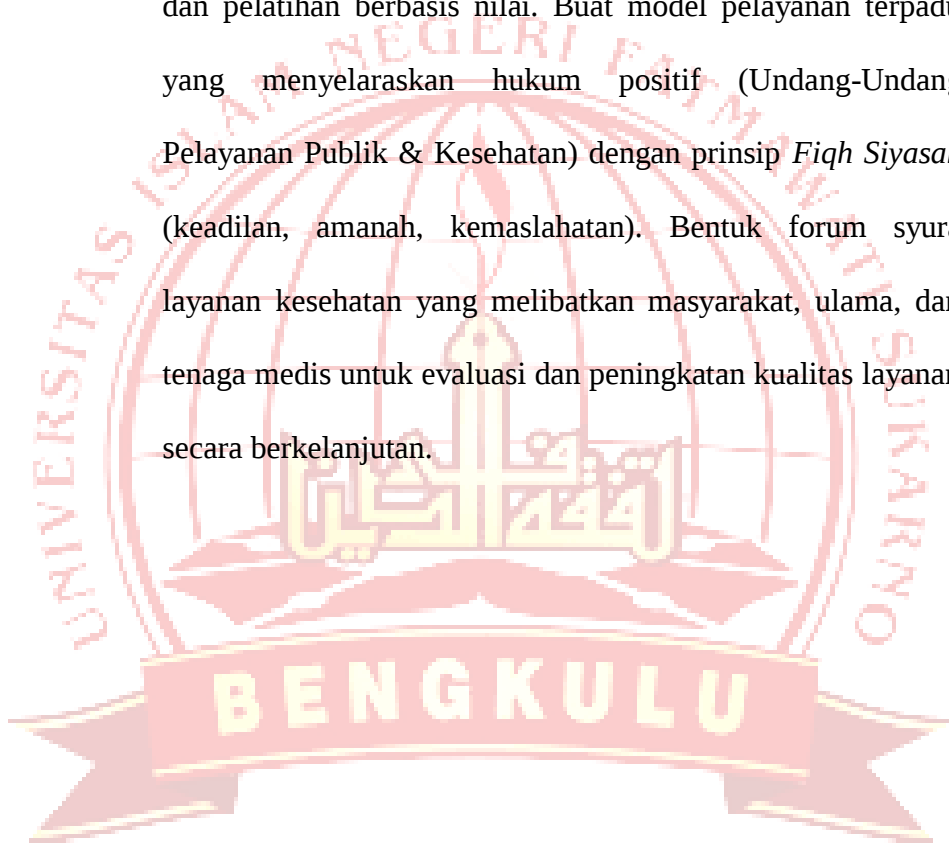
B. Saran

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 Siyash* (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/OSSFEEAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover.
- Zulkarnaen, Fisher. "Fiqh 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://e-jurnal.nobel.ac.id>.
- Irwansyah, and Zenal Setiawan. "Prinsip-Prinsip Fiqh Siyasah." *Jurnal Cerdas Hukum* 2, no. 1 (2023): 68–75. <https://e-journal.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 Kementerian 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:

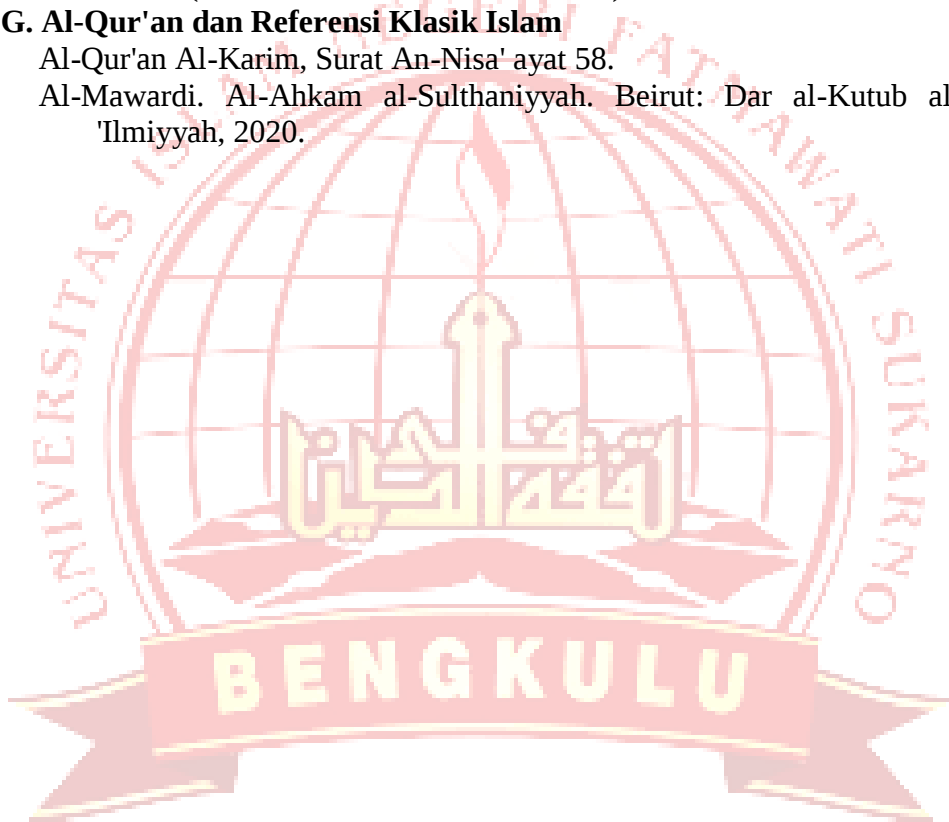
1. Erik (Wawancara, 25 November 2025).

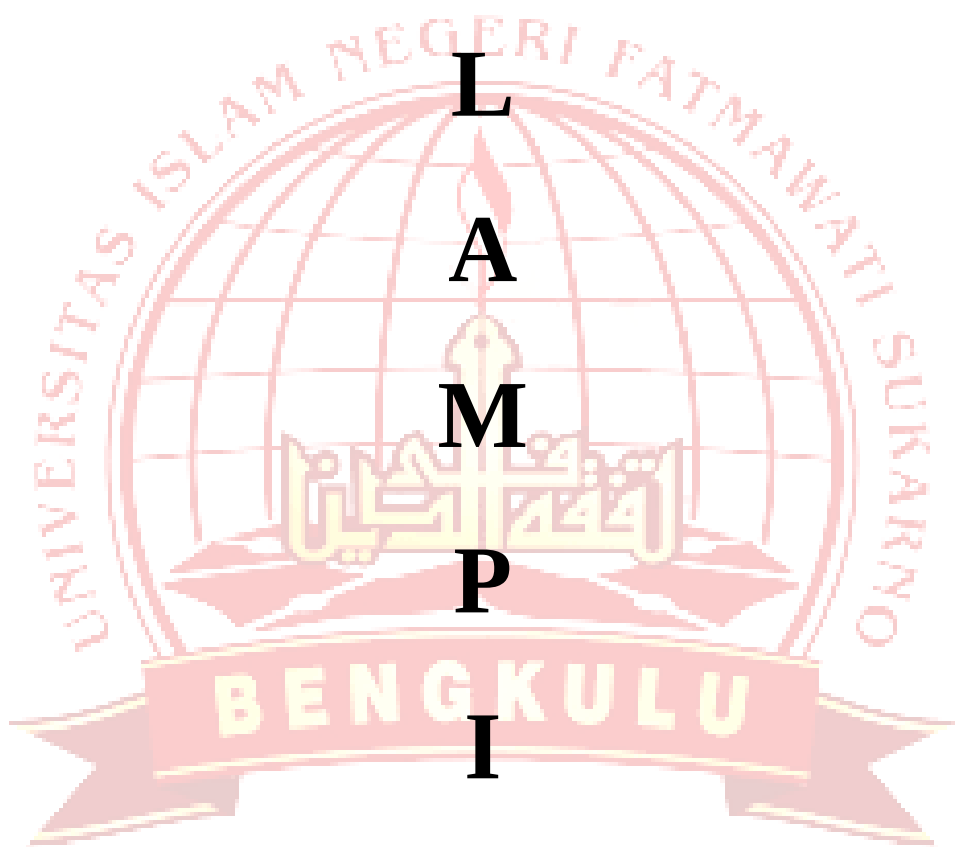
2. Siti (Wawancara, 19 November 2025).
3. Tia (Wawancara, 26 November 2025).
4. Nur (Wawancara, 26 November 2025).
5. Desy (Wawancara, 21 November 2025)
6. Karyawati (Wawancara, 21 November 2025)
7. Syafira (Wawancara, 21 November 2025)
8. Neli (Wawancara, 24 November 2025)
9. Budi (Wawancara, 24 November 2025)
10. Jumiati (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.





N

DOKUMENTASI

A. Wawancara Dengan Petugas Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Bengkulu

1. Ibu Nova Petugas Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu



2. Ibu Leni Petugas Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu



B. Wawancara Dengan Petugas Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Bengkulu

1. Ibu Vovi Petugas Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu



2. Ibu Murni Petugas Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu



C. Wawancara Dengan Masyarakat/Pasien

1. Saudra Erik



2. Ibu Siti



3. Ibu Desy



4. Ibu Karyawati



5. Ibu Syafira



6. Ibu Nur



7. Ibu Neli



8. Ibu Tia



9. Bapak Budi





**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 : Marisa Wulandari
NIM : 2223150164
Prodi : Hukum Tata Negara
Semester : 6

Judul Proposal yang diusulkan :

1. Implementasi Hak Konstitusional atas Pelayanan Kesehatan yang bermutu dalam praktik di RSUD M. Yunus Bengkulu berdasarkan UU No. 17 Tahun 2023 Perspektif Syariah Pusturiyah.
2.
3.

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan:

Adi. 15 Mei 2023
PA

Dr. Alimuz. M. M. M.

b. Konsultasi dengan Dosen Bidang Ilmu

Catatan: *Ace. dg. Pembimbing*

Implementasi Pemenuhan Hak Pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada RSUD M. Yunus berdasarkan UU Pelayanan Publik
Dosen

Ade Kosari

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pembimbing Akademik dan Dosen Bidang Ilmu, maka judul yang saya usulkan adalah : *Implementasi Pemenuhan Hak Pasien untuk memperoleh pelayanan prima pada RSUD M. Yunus berdasarkan UU Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Syariah Kota Bengkulu*

Mengetahui,
Ka. Prodi HTN

Fitri
KEANSYAH PUTRA, M. Sc
NIP. 1993033120000305

Bengkulu, 16 Mei 2025
Mahasiswa

M. Wulandari
MARISA WULANDARI
NIM. 2223150164



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH

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

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Marisa Wulandari
Nim : 2223150164
Jur/Prodi : Hukum Tata Negara

No	Hari/Tanggal Waktu	Nama Mahasiswa Yang Ujian	Judul Proposal	Penyeminar	TTD Penyeminar
1.	Kamis 18/05/2025	Satra Widodo	Peran anak perempuan terhadap dalam tradisi	1. Prof. Dr. John 2. H. M. A. D.	1. 2.
2.	Kamis 08/05/2025	Fitra Khairunisa	Tradisi ziarah kubur sebelum akad nikah perspektif Urf	1. Dr. Nikiwan Kaser, M.Pd 2. Dr. Nienan Juli, Lc. Mq	1. 2.
3.	Kam/ 14-15- 2025	Mira Kartika	Pelaksanaan jabatan keagamaan agung dpt diisi oleh perempuan aktif perspektif Fiqh	1. Prof. Dr. H. M. A. D. 2. Prof. Dr. H. M. A. D.	1. 2.
4.	Rabu 14 Mei 2025	Wince Putri	Implementasi Peraturan daerah Bengkulu selatan Nomor 1 Tahun 2021	1. Prof. Dr. Imam Mahdi S.H.M.H. 2. Aneka Ranna S.H.	1. 2.
5.	Senin 19/05/2025	Ida sentra Peronisa	Penggunaan aplikasi online dalam mencari pasangan halus perspektif maslah	1. Prof. Dr. Suwajin 2. Edi Mulyono	1. 2.
6.	Senin 19/05/2025	Amiza fransisk	Sanksi adat meniti satu dusun perspektif Urf (studi desa kota bun)	1. Dr. Zulfia May 2. R. S. P. N. M. A. S. I.	1. 2.
7.	Selasa 20 Mei 2025	Gebby rosana	Perbedaan pola asuh anak pada wanita karir dan ibu rumah tangga	1. Badrun kamam M.Si 2. Prof. Dr. Suripni Mq	1. 2.
8.	Senin, 25 Mei 2025	Ameliasatitika.	Penerapan prinsip equality before the law dalam Negara Hukum	1. Prof. S. R. A. M. A. N. 2. A. D. K. A. S. I. S. I. S. I.	1. 2.
9.					1. 2.
10.					1. 2.

Bengkulu, ... ,2025
Ka. Prodi HTN

Ifansyah Putra, M.Sos
NIP: 199303312019031005

Bengkulu, Oktober 2025

Lampiran : -
Prihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
di
Bengkulu

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

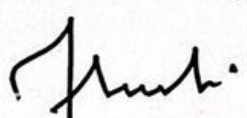
Nama	: Marisa Wulandari
NIM	: 2223150164
Prodi/Semester	: Hukum Tata Negara/ 7
Judul Skripsi	: Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu) Perspektif Fiqh Siyasah
Tujuan Penelitian	: Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu (Tenaga Administrasi, Tenaga Kesehatan) : Masyarakat/pasien Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu

Untuk melengkapi data penelitian skripsi, kiranya Bapak berkenan mengeluarkan Surat Izin Penelitian. Sebagai bahan pertimbangan Bapak saya lampirkan:

1. SK Pembimbing (asli dan fotocopy)
2. Skripsi Dari BAB I s/d BAB III
3. Pedoman wawancara yang diketahui pembimbing skripsi

Demikian atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,
Ka. Prodi Hukum Tata Negara


Ifansyah Putra, M.Sos
NIP. R. 199303312019031005

Mahasiswa

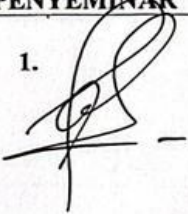
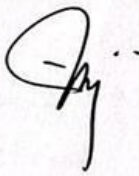

Marisa Wulandari
NIM. 2223150164



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 : Rabu/ Juni/2025
Nama : Marisa Wulandari
NIM : 2223150164
Jurusan/ Prodi : Hukum Tata Negara

JUDUL PROPOSAL	TANDA TANGAN MAHASISWA	NAMA PENYEMINAR	TANDA TANGAN PENYEMINAR
Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Pada RSUD M.Yunus Kota Bengkulu Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah		1. Prof. Dr. Toha Andiko, M.Ag	1. 
		2. A, Majid Ali, M.Si	2. 

Ka. Prodi HTN



IFANSYAH PUTRA, M.Sos
NIP. 199303312019031005

JADWAL SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA
FAKULTAS SYARIAH UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

No	Nama Mahasiswa	Penyeminar	Judul	Waktu	Tempat
3.	Marisa Wulandari NIM. 2223150164/HTN	1 Prof. Dr. Toha Andiko, M.Ag 2 A. Majid Ali, M.Si	Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh Pelayanan Prima Pada RSUD M.Yunus Kota Bengkulu Berdasarkan Undang- Undang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah	Hari Rabu, 11 Juni 2025 Jam 09.00 s/d 10.00 WIB	Ruang Rapat Fakultas Syariah

Bengkulu, 28 Mei 2025
 An. Dekan,
 Wakil Dekan I



HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi 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) PESPEKTIF Fiqh SIYASAH"

proposal skripsi ini disusun oleh :

Nama : Marisa Wulandari

NIM : 2223150164

Prodi : Hukum Tata Negara (HTN)

Telah diujikan oleh tim penguji proposal Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

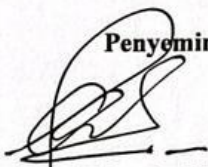
Hari : Rabu

Tanggal : 11 Juni 2025

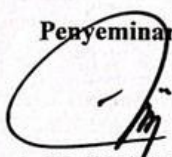
Proposal skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penguji, oleh karenanya sudah dapat diusulkan penetapan surat keputusan (SK) Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 14 Juni 2025

Penyeminar I


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

Penyeminar II


A. Majid Ali, M.SI
NIP.196504011986021007

Mengetahui

Ka. Prodi Hukum Tata Negara


Ifansyah Putra, M.Sos
NIP. 199303312019031005



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 : 1175 /Un.23/F.I/PP.00.9/10/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

23 Oktober 2025

Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu
di-
Bengkulu

Sehubungan dengan penyelesaian Studi pada Program Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu Tahun Akademik 2025/2026 atas nama:

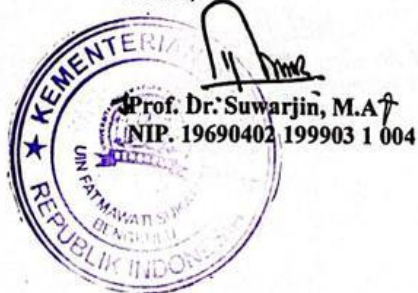
Nama : Marisa Wulandari
NIM : 2223150164
Fakultas/Prodi : Syariah/ Hukum Tata Negara (HTN)

Dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan 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 Siyash.

Tempat Penelitian: Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu

Demikian Surat Permohonan ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,



Prof. Dr. Suwarjin, M.A.
NIP. 19690402 199903 1 004



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 : 1175 /Un.23/F.I/PP.00.9/10/2025
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Menjadi Informan Penelitian**

23 Oktober 2025

Yth. Bapak/Ibu
di-

Bengkulu

Sehubungan dengan penyelesaian Studi pada Program Sarjana Strata Satu (S.1)
Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu
Tahun Akademik 2025/2026 atas nama:

Nama : Marisa Wulandari

NIM : 2223150164

Fakultas/Prodi : Syariah/ Hukum Tata Negara (HTN)

Dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data
penulisan 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.

Informan Penelitian: Pasien Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu

Demikian Surat Permohonan ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan
terima kasih.

Dekan,





**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 : 1175 /Un.23/F.I/PP.00.9/10/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Menjadi Informan Penelitian

23 Oktober 2025

Yth. Bapak/Ibu
di-

Bengkulu

Sehubungan dengan penyelesaian Studi pada Program Sarjana Strata Satu (S.1)
Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu
Tahun Akademik 2025/2026 atas nama:

Nama : Marisa Wulandari

NIM : 2223150164

Fakultas/Prodi : Syariah/ Hukum Tata Negara (HTN)

Dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data
penulisan 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.

Informan Penelitian: Pasien Rumah Sakit Umum Daerah M.Yunus Provinsi Bengkulu

Demikian Surat Permohonan ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan
terima kasih.

Dekan,





PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
DINAS KESEHATAN
UPTD KHUSUS RSUD dr. M. YUNUS
Jl. Bhayangkara Bengkulu 38229 Telp. (0736) 52004 – 52006 Fax (0736) 52007



Bengkulu, 19 November 2025

Nomor : 074/ ~~441~~ /BID-DIK/XI/2025

Yth. Kabid. Pelayanan Keperawatan

Lampiran : -

di-

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Nomor : 1175/Un.23/F.I/PP.00.9/10/2025. Perihal Izin Penelitian :

Nama : **MARISA WULANDARI**

NIM : 2223150164

Prodi : SI Hukum Tata Negara

Judul : Implementasi Pemenuhan Hak Pasien Untuk Memperoleh
Penelitian Pelayanan Prima Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu).

Ruangan : Mawar dan Edelweis

Bersama ini kami mohon kesediaan unit bersangkutan untuk memberikan izin terhitung mulai 19 November s.d 19 Desember 2025. Setelah melakukan pra penelitian yang bersangkutan wajib melaporkan kembali hasil pra penelitian ke Bidang Pendidikan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



KEPALA BIDANG PENDIDIKAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Radea Fratah Pagar Dewa Kota Bengkulu 36211
Telepon (0736)51276-51172-Fakmalill (0736)51171-51172
Website: www.uin-fatmawati-bengkulu.ac.id

RUANG I

JADWAL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS SYARIAH UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU TAHUN 2025

NO	NAMA/NIM/PRODI	JUDUL	HARI/WAKTU	PEMBIMBING I DAN II	TIM PENGUJI
1	Marisa Wulandari 2223150164 / HTN	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 Siyash.	Rabu, 11-02-2026 Jam. 13.00 - 14.00	1. Prof. Dr. Toha Andiko, M.Ag 2. A. Majid Ali, M.Si	1. Prof. Dr. Toha Andiko, M.Ag (Ketua) 2. A. Majid Ali, M.Si (Sekretaris) 3. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M.Ag, MH (Penguji I) 4. Etry Mike, MH (Penguji II)
2	Shinta 2111150061 / HTN	Implementasi Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 03 Tahun 2023 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Perspektif Siyash Dusturiah (Studi Kasus di Pantai Provinsi Bengkulu).	Rabu, 11-02-2026 Jam. 14.00 - 15.00	1. Prof. Dr. Imam Mahdi, SH, MH 2. Dr. Iwan Ramadhani Sitorus, M.H.I	1. Prof. Dr. Imam Mahdi, SH, MH (Ketua) 2. Dr. Iwan Ramadhani Sitorus, M.H.I (Sekretaris) 3. Dr. Mlinudin, M.Kes., M.Ap (Penguji I) 4. Iiansyahputra, M.Sos (Penguji II)
3	Prenkti Maulana 2223150022 / HTN	Implementasi Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Ketertarikan dan Keterlibatan Umum di Kota Bengkulu Perspektif Siyash Tanfidziyah (Studi Tugas Pokok dan Fungsi Satpol PP Kota Bengkulu).	Rabu, 11-02-2026 Jam. 15.00 - 16.00	1. Dr. Mlinudin, M.Kes., M.Ap 2. Aneka Rahma, MH	1. Dr. Mlinudin, m.Kes., M.Ap (Ketua) 2. Aneka Rahma, MH (Sekretaris) 3. Dr. Fauzan, S.Ag, MH (Penguji I) 4. A. Majid Ali, M.Si (Penguji II)
4	Elpa mei Permatasari 2223150093 / HTN	Tanggung Jawab Syahbandar Dalam Penegakan Hukum Kecerlangan Pelayanan Perspektif Siyash Tanfidziyah (Studi Kasus Kecelakaan Kapal Motor Tiga Putra Bengkulu).	Rabu, 11-02-2026 Jam. 16.00 - 17.00	1. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag 2. Ade Kosasih, SH, MH	1. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag (Ketua) 2. Ade Kosasih, SH, MH (Sekretaris) 3. Dr. Wery Gusmaniyah, M.Ag (Penguji I) 4. Yopa Puspitasari, MH (Penguji II)

Catatan:

1. Bagi Dosen Yang Berhalangan menguji agar menyampaikan Ka.Prodi Paling Lambat 1 Hari Sebelum Pelaksanaan Sidang Untuk Diganti Sesuai Prosedur.
2. Mahasiswa tidak boleh mencari sendiri dosen pengganti.
3. Penggantian Penguji harus dibawah Koordinator WD I.





KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marisa Wulandari
NIM : 2223150164
Jurusan : Hukum
Prodi : Hukum Tata Negara

Pembimbing I:
Prof. Dr. Toha Andiko, M. Ag.
Judul Skripsi : 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.

NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1.	senin/19.01.2026	Bab I Rumusan diperbaiki Masalah Bab II perbaiki sama koreksian		
2.	rabu/21.01.2026	Bab III Kelelahan katak diperbaiki		
3.	senin/26.01.2026	Bab IV Analisis diperbaiki dan dirinci lagi		
4.	selesai/27.01.2026	Bab V-Kesimpulan harus lebih menjawab rumusan masalah - Abstrak dirinci lagi - Daftar Pustaka diperbaiki		
5.	28-01-2025	Acc utbk dilanjutkan pada minggu depan		

Mengetahui

Bengkulu, 2026

Ka prodi HTN

Pembimbing I

Ifansyah Putra, M.Sos
NIP. 199303312019031005

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



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marisa Wulandari
NIM : 2223150164
Jurusan : Hukum
Prodi : Hukum Tata Negara

Pembimbing II :
A. Majid Ali, S.Sos., M.Si.
Judul 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

NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1.	Kamis /18.09.2025	Penyampaian Materi Bab I dan Bab 2.	Masih banyak terdapat Penulisan istilah dan singkatan yang belum sesuai dengan tata cara Penulisan karya ilmiah.	
2.	Kamis /25.09.2025	Penyampaian Materi Bab II.	Masih Perbaiki Penulisan istilah dan singkatan.	
3.	Senin /29.09.2025	Penyampaian Materi Bab III.	Masih Perbaiki Penulisan istilah dan singkatan.	
4.	Kamis/02.10.2025	Penyampaian Perbaikan Bab III.	Sudah deteksi perbaikan maka bisa dilanjutkan ke Bab berikutnya.	
5.	Rabu /14.01.2026	Penyampaian materi Bab IV.	Masih terdapat kesalahan dalam penulisan istilah-istilah.	
6.	Kamis/15.01.2026	Penyampaian Perbaikan Bab IV.	Sudah memenuhi kriteria Penulisan selanjutnya kesimpulan dan saran.	
7.	Jumat/16.01.2026	Penyampaian materi Bab v	Pada prinsipnya sudah dapat diterima	
8.				

Mengetahui
Ka prodi HTN

Ifansyah Ifansyah Putra, M.Sos
NIP. 1993303312019031005.

Bengkulu, 22-01-2026
Pembimbing I

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

DAFTAR NILAI

Nama : Marisa Wulandari
Nim : 2223150164
Jurusan : Hukum Tata Negara

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan Skripsi	Nilai
1. Sistematika	85
2. Isi	88
3. Cara Penyajian	89
4. Usaha calon dalam bimbingan	90
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian Skripsi	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara Penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	352:4 = 88

Bengkulu,
Pembimbing I

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

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

DAFTAR NILAI

Nama : Marisa Wulandari
Nim : 2223150164
Jurusan : Hukum Tata Negara

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan Skripsi	Nilai
1. Sistematika	
2. Isi	
3. Cara Penyajian	
4. Usaha calon selam dalm bimbingan	83
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian Skripsi	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara Penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	83

Bengkulu, 22-01-2026
Pembimbing II

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rasyid Tanjung, S.H., M.H.
NIP : 199807222025051006
Jabatan : Tim Penguji Plagiasi Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Marisa Wulandari
NIM : 2223150164
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : 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

Telah dilakukan uji similarity melalui www.turnitin.com pada tanggal 23 Februari 2026, skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi dengan hasil plagiasi 23 %.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Ko. Prodi Hukum Tata Negara



Ifansyah Putra, M. Sos
NIP. 199303312019031005

Bengkulu, 23 Februari 2026

Tim Penguji



Rasyid Tanjung, S.H., M.H.
NIP. 199807222025051006

23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Exclusions

- 3 Excluded Sources

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 7%  Publications
- 16%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.