

EFEKTIVITAS UU NO. 25 TAHUN 2009 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS TIGO BALEH MELALUI SISTEM DIGITAL PERSPEKTIF FIKIH SIYASAH

DOI: <https://doi.org/10.31595/lindayasos.v7i2.1699>

Annisa Fithri¹

Universitas Islam Negeri Sjech M.
Djamil Djambek Bukittinggi,
Kota Bukittinggi, Indonesia
E-mail: annisafithri946@gmail.com

Dahyul Daipon²

Universitas Islam Negeri Sjech M.
Djamil Djambek Bukittinggi,
Kota Bukittinggi, Indonesia
E-mail: daipondahyul46@gmail.com

Orcid Number

Author1 : 0831-9096-8488

Author2 : 0813-7400-8016

ABSTRACT

The effectiveness of Law Number 25 of 2009 on Public Services in improving services at the Tigo Baleh Community Health Center (Puskesmas) through the implementation of a digital system, specifically the Mobile JKN application. While designed to enhance efficiency and reduce queues with online registration, this research reveals a gap between expectations and reality. The method used in this research is field research, and the data used are in the form of primary data were collected through interviews and direct observation of service users and Puskesmas staff, supplemented by secondary data from relevant literature and documents. Qualitative data analysis indicates low Mobile JKN adoption stems from several factors, including a lack of public understanding of the application and insufficient socialization. Furthermore, the study identifies obstacles in implementing the principles of public service as stipulated in Law No. 25 of 2009, particularly regarding participatory principles and transparency as well as the principles of speed, simplicity, and accessibility. A review of Fiqh Siyasa reinforces these findings, highlighting the unmet principle of justice and utility in its application in service delivery. In conclusion, the effectiveness of Law No. 25 of 2009 in improving public services at the Tigo Baleh Puskesmas through digital systems requires improvement. This study recommends a more comprehensive strategy to enhance community digital literacy, simplify application usage, and ensure optimal implementation of public service principles for more effective and efficient healthcare services.

KEYWORDS: Effectiveness; Law No. 25 of 2009 on Public Services; Mobile JKN Application; Tigo Baleh Community Health Center; Siyasa Fiqh

ABSTRAK

Efektivitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam konteks peningkatan pelayanan di Puskesmas Tigo Baleh melalui implementasi sistem digital, khususnya aplikasi Mobile JKN. Meskipun dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrian dengan layanan pendaftaran online, penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan realita. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dan data yang digunakan berupa data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung pada pengguna layanan dan petugas Puskesmas, dipadukan dengan data sekunder dari literatur dan dokumen terkait. Analisis data kualitatif menunjukkan rendahnya penerapan Mobile JKN oleh masyarakat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi dan minimnya sosialisasi. Lebih lanjut, penelitian ini mengidentifikasi hambatan dalam penerapan asas-asas pelayanan publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009, terutama terkait asas partisipatif dan keterbukaan serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Tinjauan Fiqh Siyasa memperkuat temuan ini, menunjukkan belum terpenuhinya asas keadilan dan kemanfaatan dalam penggunaannya sebagai penyelenggaraan pelayanan. Kesimpulannya, efektivitas UU No. 25 Tahun 2009 dalam meningkatkan pelayanan publik di

Puskesmas Tigo Baleh melalui sistem digital masih perlu ditingkatkan. Studi ini merekomendasikan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, mempermudah penggunaan aplikasi, serta memastikan terlaksananya asas-asas pelayanan publik secara optimal untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien.

KataKunci: Efektivitas, UU No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, Aplikasi Mobile JKN, Puskesmas Tigo Baleh, Fikih Siyasah.

INTRODUCTION

Pada hakikatnya semua manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan dari pelayanan adalah suatu upaya dari negara agar dapat memenuhi terhadap kebutuhan utama dari hak-hak setiap masyarakat yang sudah disediakan oleh penyelenggara dari pelayanan publik tersebut. Hal ini harus sesuai dengan asas dalam pelayanan publik yang tertera dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 berasaskan: (a) Kepentingan Umum; (b) Kepastian Hukum; (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; dan (l) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan kesehatan seluruh warga negara telah mengeluarkan kebijakan penjaminan kesehatan untuk seluruh warga negara melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan jaminan sosial lainnya agar setiap warganegara dapat berobat secara gratis di seluruh Puskesmas, Klinik, Fasilitas Kesehatan lainnya, dan Rumah-Rumah Sakit Pemerintah yang disiapkan untuk itu. Sebagaimana dalam firman Allah surah Al-Isra' ayat 7:

Artinya "Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri...". (QS. Al-Isra':7)

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

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah sektor kesehatan seperti Puskesmas, yang salah satu dari banyak sektor yang menggunakan pelayanan dengan perluasan telekomunikasi dan teknologi informasi. Dalam bidang layanan kesehatan, teknologi memainkan peran penting, khususnya dalam meningkatkan standar kualitas layanan. Mengingat meningkatnya penggunaan perangkat seluler pada perkembangan zaman saat ini yang semakin canggih sehingga diperlukannya kesadaran akan penggunaan teknologi informasi dalam memudahkan layanan publik di bidang kesehatan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang ditugaskan khusus oleh pemerintah daerah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh Masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan fakta-fakta yang menunjukkan bahwa pelayanan publik di Puskesmas Tigo Baleh bisa dikatakan belum efektif menggunakan layanan digital seperti penggunaan aplikasi Mobile JKN karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam memindai dan menggunakan langkah-langkah dalam penggunaan fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN, terutama bagi kelompok rentan yang kurang mengetahui dan menggunakan ponsel pintar pada pelayanan publik di Puskesmas Tigo Baleh.

Oleh karena itu, terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis ingin melihat secara langsung bagaimana kinerja Puskesmas Tigo Baleh dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat

lebih spesifiknya pada pasal 4, yaitu membahas tentang asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik apa-apa saja yang belum terpenuhi di Puskesmas Tigo Baleh, Pakan Labuh, dalam Kecamatan Aur Tigo Baleh, Kota Bukittinggi. Sehingga dengan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Efektivitas UU No. 25 Tahun 2009 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Tigo Baleh Melalui Sistem Digital Perspektif Fikih Siyasah".

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*), dimana penelitian lapangan ini dilakukan dengan terjun langsung ke objek penelitian yaitu Puskesmas Tigo Baleh untuk mengumpulkan informasi yang menjadi sumber data acuan peneliti. Kemudian sifat penelitian ini yaitu bersifat deskriptif kualitatif, yang mana cara analisis penelitiannya menghasilkan deskripsi data yang dinyatakan oleh responden yaitu baik pihak Puskesmas maupun Pengguna Layanan Sistem Digital yang dilakukan secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata di lapangan, juga penelitiannya berdasarkan sampel serta sumber datanya belum terperinci dan fleksibel sehingga masih terdapat kemungkinan terjadinya perubahan. Adapun data dikumpulkan melalui: Wawancara, dimana hal ini dilakukan dengan petugas Puskesmas dan pengguna layanan Mobile JKN. Selanjutnya dengan observasi dengan dilakukan untuk mengamati proses pelayanan di Puskesmas. Dan juga studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data pendukung dari dokumen-dokumen terkait. Sementara analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, mengidentifikasi temuan dan interpretasinya berdasarkan kerangka teoritis yang telah diuraikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil analisis Efektivitas UU No. 25 Tahun 2009 dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Puskesmas Tigo Baleh melalui Sistem Digital terutama dalam pelaksanaan Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Analisis Pelayanan di Puskesmas Tigo Baleh menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Pelayan publik merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang paling mendasar. Dalam sistem penilaian kinerja pemerintah, pelayanan publik dijadikan sebagai tolak ukur penting, baik pada tingkat pusat maupun pada tingkat daerah. Penyelenggaraan pemerintahan harus memerhatikan kualitas pelayanan dan berorientasi pada hal-hal yang berkenaan dengan keperluan masyarakat. Pembentukan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimaksudkan sebagai instrumen untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan. Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik yaitu aktivitas dengan tujuan pemenuhan keperluan pelayanan agar sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap-tiap warga Negara serta penduduk atas barang, jasa maupun layanan administratif diberikan oleh penyelenggara pelayanan, kemudian ditegaskan pada Ayat (7), yang menyatakan indikator yang dipergunakan sebagai patokan penyelenggaraan pelayanan serta acuan dalam penilaian mutu pelayanan selaku kewajiban, janji penyelenggara pada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan bermutu, sederhana, dapat dijangkau, dan terukur adalah indikator pelayanan.

Dijelaskan pula pemerintah harus memiliki kedudukan, bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan unggul terhadap semua lapisan masyarakat pelaksanaan pelayanan bermutu, sederhana, dapat dijangkau, dan terukur adalah indikator pelayanan. Selain itu, pemerintah harus memiliki kedudukan, bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan unggul terhadap semua lapisan masyarakat Perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan dapat diukur melalui kemampuan mengimplementasikan Undang-Undang Pelayanan Publik secara efisien, efektif, dan bertanggungjawab. Secara jelas Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan dasar termasuk pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan publik di bidang kesehatan, salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang keberadaannya merupakan garda terdepan dalam memberikan jaminan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas termasuk salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas pula tidak akan berjalan dengan semestinya bila dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan kesehatan belum menunjukkan kolaborasi secara bersama. Kesadaran masyarakat akan hadirnya layanan kesehatan oleh instansi kesehatan lebih banyak mengalami tuntutan tinggi pada aspek akuntabilitas layanan yang diberikan. Artinya setiap Puskesmas dalam menjalani layanan harus menunjukkan kinerja untuk menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat yang dilayani. Perlunya diterbitkan regulasi yang baik sebagai jaminan dalam diskresi birokrasi pemerintahan sebagai upaya memberikan layanan kepada publik merupakan kondisi yang simultan demi kepentingan bersama yang secara bersama dapat diselesaikan dengan cepat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menginginkan penyelenggara pelayanan publik harus benar-benar menjalankan asas-asas yang tertera pada Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar pelayanan tersebut dapat di laksanakan secara maksimal. Dan dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pemerintahan. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat 12 asas yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan itu, Puskesmas Tigo Baleh mesti memenuhi asas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan hal ini dijelaskan sebagai berikut:

Kepentingan Umum

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukan bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah mengupayakan memberikan pelayanan berdasarkan asas kepentingan umum, seperti halnya yang ungkapkan oleh Ibu fibriel, selaku Kepala bagian tata usaha mengungkapkan bahwa:

“Petugas kesehatan yang ada di puskesmas tigo baleh telah memiliki tugas masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi mereka tidak segan untuk saling membantu tugas yang lain jika tugas individunya sudah selesai yang sesuai dengan SOP yang berlaku. Serta menjelaskan kepada masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan yang diperlukan”.

Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam memberikan pelayanan menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukan bahwa Puskesmas Tigo Baleh telah mengupayakan pelayanannya didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti halnya yang dijelaskan oleh Ibu fibriel, selaku kepala bagian tata usaha mengungkapkan bahwa:

“Terkait mengenai kinerja Puskesmas Tigo Baleh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berobat berdasarkan pada aturan yang berlaku terutama terkait dengan aturan kesehatan yang berlaku, dan juga telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang tercantum dalam undang-undang yang berlaku.”

Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan agama, suku maupun status ekonomi, Hal ini dijelaskan oleh ibu Meri. selaku petugas Puskesmas Tigo Baleh.

“Kami melayani pasien yang ingin berobat dari manapun akan tetapi tetap mempertimbangkan jika itu peserta BPJS yang ingin melakukan cek kesehatan untuk menyesuaikan daerah faskes yang dimiliki, jika daerah faskes berbeda maka untuk pelayanan hanya bisa dilakukan maksimal tigakali pelayanan berobat”.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh dengan masyarakat sudah menunjukkan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Seperti halnya yang dijelaskan oleh ibu Suci, selaku Petugas Puskesmas Tigo Baleh mengungkapkan bahwa:

“Kami pihak puskesmas melayani masyarakat yang memerlukan pelayanan dalam pengurusan terkait dokumen yang berkaitan dengan administrasi di puskesmas seperti surat rujukan, surat catin, surat berbadan sehat, dan berbagai dokumen lainnya yang menyangkut administrasi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat datang kepuskesmas tidak hanya untuk layanan berobat tapi juga untuk membuat surat atau dokumen lainnya, karena masyarakat merasa sangat penting dan berguna untuk kedepannya untuk keperluan administrasi lainnya”.

Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh selalu berusaha menanyakan kendala pasien dalam melayani masyarakat, dan sudah mengupayakan dalam melaksanakan asas

keprofesionalan. Salah satu masyarakat yang pernah mengurus surat rujukan dari Puskesmas ke Rumah Sakit dengan menggunakan Mobile JKN. Ibu Evi mengungkapkan bahwa:

"Petugas Puskesmas Tigo Baleh memiliki etika yang baik dan bersikap cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, dan sangat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, dengan membantu dan memandu saya dalam menggunakan Mobile JKN untuk administrasi sesuai dengan apa yang saya butuhkan".

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Ibu Suci, selaku Petugas Administrasi mengungkapkan bahwa:

"Saya melakukan pendekatan secara langsung kepada para pasien dalam persoalan kendala yang mereka bingungkan dalam penggunaan Mobile JKN dan memandu pengguna Mobile JKN agar bisa langsung menunggu di Poli yang dituju dan agar semua berjalan dengan baik dan lancar".

Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah mengupayakan pelayanan yang partisipatif, seperti halnya yang dijelaskan oleh Ibu fibrinel, selaku kepala administrasi mengungkapkan bahwa:

"Kami berusaha untuk membantu segala kesulitan yang terjadi di masyarakat dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya kami sebagai penyelenggara pelayanan menampung semua aspirasi masyarakat untuk nantinya ditindak lanjuti sebagai evaluasi".

Namun dapat dilihat secara langsung bahwa di Puskesmas Tigo Baleh untuk fasilitas kotak saran saat ini sangat jarang digunakan padahal dengan adanya kotak saran berguna untuk mengumpulkan keluhan, kritik, atau saran dari masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tigo Baleh. Selain itu juga ditemukan bahwa masih banyaknya pasien yang bingung untuk penggunaan terkait Mobile JKN ini hal ini diungkapkan oleh bapak Efirman selaku pasien di puskesmas tigo baleh:

"Untuk pendaftaran berobat saya biasanya masih menggunakan antrian manual dengan datang langsung untuk mendaftar berobat karena jika menggunakan Mobile JKN saya masih belum faham cara menggunakannya, belum lagi jika dengan aplikasi Mobile JKN harus selalu ada kuota internet untuk penggunaanya"

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Sri selaku pasien di Puskesmas Tigo Baleh:

"Terkait pendaftaran antrian saya masih menggunakan antrian manual dengan langsung mendaftar ke petugas, sementara untuk menggunakan Mobile JKN saya pernah menggunakannya namun terkadang masih bingung karena aplikasi tidak bisa digunakan dan terkadang bisa keluar saja dari akun sehingga saya masih memilih datang langsung untuk pendaftaran berobat bisanya" Selain itu juga diungkapkan oleh ibu Riana selaku pasien di Puskesmas Tigo Baleh bahwa:

"Untuk Mobile JKN sendiri walau saya sudah paham penggunaanya namun terkadang masih memilih melakukan pendaftaran langsung ke petugas hal ini karena terkadang saya merasa lebih praktis dengan langsung ke puskesmas dengan cukup membawa KTP/Kartu BPJS, belum lagi jika menggunakan Mobile JKN untuk saat ini saya belum menginsatal aplikasi tersebut karena ada kendala di ponsel saya"

Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan dan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus memperoleh pelayanan yang adil.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukan bahwa Puskesmas Tigo Baleh mengupayakan persamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti halnya yang dijelaskan oleh Ibu Suci, selaku petugas puskesmas Tigo Baleh mengungkapkan bahwa:

"Kami memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan layanan berobat sesuai dengan kebutuhannya seperti, berobat, cek kesehatan, mengurus surat rujukan, surat kesehatan catin, surat berbadan sehat, dan lainnya yang tujuannya memang disini maka kami layani tanpa adanya perbedaan, serta masyarakat kurang mampu atau masyarakat kaya, keduanya tetap mendapatkan perlakuan yang sama/tidak dibeda-bedakan, mereka tetap mendapatkan pelayanan".

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Tina selaku pasien puskesmas tigo baleh yang mengungkapkan bahwa:

"Selama berkunjung dan berobat pihak puskesmas memperlakukan semua pengunjung sama tanpa membedakan darimana asalnya selagi memang daerah domisilinya berada di puskesmas ini jika terdaftar sebagai pengguna BPJS agar mendapat pengobatan non biaya, adapun jika memang ingin mengurus dokumen surat rujukan, dan lainnya biasanya bisa di bantu petugas administrasi".

Hal yang sama juga diungkapkan oleh ibu Ica selaku pasien Puskesmas Tigo Baleh yang mengungkapkan bahwa:

"Selama berada di puskesmas ini, saya merasakan perlakuan dengan prosedur yang sama seperti pasien lainnya, tanpa menunjukkan perbedaan perlakuan".

Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan asas keterbukaan, Seperti memberikan layanan berupa informasi kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, namun mengenai keterbukaan secara tertulis dapat dilihat secara langsung di Puskesmas Tigo Baleh belum terdapat fasilitas papan informasi yang terkait dengan pelayanan penggunaan Mobile JKN baik di papan informasi mengenai alur pendaftaran Mobile JKN maupun di web serta sosial media UPTD Puskesmas Tigo Baleh bisa di dapatkan masyarakat di Puskesmas Tigo Baleh.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas dan terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai Dengan ketentuan perundang-undangan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Meri selaku petugas puskesmas Tigo Baleh mengungkapkan bahwa:

"Petugas yang ada di Puskesmas Tigo Baleh tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas akan berusaha memberikan langsung penanganan kepada pasien yang termasuk kategori darurat, juga memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keperluan lainnya di Puskesmas ini".

Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam Pelayanan publik menginginkan bahwa dalam pelayanan harus Menyediakan fasilitas yang membantu lansia serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang Melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukan bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah menyediakan fasilitas yang diperuntukkan untuk kelompok rentan, seperti toilet lansia, dapat dilihat Secara langsung bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah mengupayakan menyediakan fasilitas tersebut, namun untuk kursi menunggu tidak adanya perlakuan khusus yang diberikan oleh Puskesmas Tigo Baleh kepada masyarakat yang tergolong rentan karena kursi tunggu bisa digunakan untuk semua golongan. Selain itu, Puskesmas Tigo Baleh membuat progam khusus lansia, seperti yang dijelaskan oleh ibu Yasi, selaku Petugas Puskesmas Tigo Baleh mengungkapkan bahwa:

"Kami selaku petugas Puskesmas memberikan fasilitas yang diperuntukkan untuk kelompok rentan yaitu kami membuat Program khusus lansia yaitu pelayanan kesehatan untuk lansia, yang mana akan diadakan kegiatan posyandu lansia dan melakukan skrining kesehatan pada lansia yang dilaksanakan sekali dalam setahun yang langsung di tangani oleh bidan-bidan yang ada di Puskesmas ini sebagai upaya penjangkauan masalah kesehatan yang ada pada lansia".

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah mengupayakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan asas Ketepatan waktu, ketepatan waktu pelayanan sudah sesuai dengan Standar pelayanan yang ditetapkan, baik ketepatan waktu buka dan waktu tutup maupun waktu penyelesaian dokumen-dokumen pelayanan. Seperti Halnya yang dijelaskan oleh oleh Ibu Sri, selaku pasien di Puskesmas Tigo Baleh mengungkapkan bahwa:

"Sikap yang ditunjukkan petugas Puskesmas dalam memberikan Pelayanan sudah cukup baik yang terbukti dari pelayanan yang diberikan. Akan tetapi dalam prosesnya terkadang masih belum optimal karena kalau daftar antrean dengan manual, kita harus menunggu. Belum lagi kalau ada antrean online, kadang nomor antrean udah lewat tapi orangnya belum datang, biasanya nunggu bentar aja udah langsung dilayani".

Selain itu ditegaskan oleh Ibu Meri, selaku Petugas Puskesmas Tigo Baleh mengungkapkan bahwa:

"Terkait pelayanan dalam pendaftaran, kami petugas telah mengikuti prosedur antrean yang diterapkan sesuai SOP, namun memang terkadang memang terjadi penumpukan karena beberapa faktor, termasuk keterlambatan pasien dengan nomor antrean online, namun kami berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien".

Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa dalam

penyelenggaraan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari pemerintah, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, serta keterjangkauan dalam artian pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas Tigo Baleh sudah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan kemudahan dan keterjangkauan, dikarenakan pelayanannya yang sudah dijelaskan dan Puskesmas Tigo Baleh tidak mempersulit masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, namun di dalam kecepatan dalam pelayanan belum dilaksanakan secara optimal oleh Puskesmas Tigo Baleh, karena masih ada keluhan dari masyarakat terkait dengan lambatnya pelayanan yang diberikan, belum lagi dalam hal akses penggunaan Mobile JKN mesti menggunakan smartphone dan akses internet dalam penggunaannya.

Terjadinya perkembangan teknologi yang semakin pesat dan hampir setiap aspek praktik klinis, termasuk komunikasi antara penyedia layanan dan pasien, akses catatan kesehatan, pengambilan keputusan klinis, dan pemantauan pasien yang dapat dengan hadirnya JKN Mobile sudah memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat, terkhusus pada layanan kesehatan. Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna. Aplikasi ini dapat meminimalisir antrean peserta di layanan kesehatan. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat seperti, mendaftar dan mengubah data kepesertaan, tersedianya informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi mengenai tagihan iuran, mendapatkan pelayanan kesehatan, dapat menyampaikan kritik dan saran serta dapat melakukan permintaan informasi terkait JKN-KIS.

Adapun hasil analisis efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tigo baleh mengacu pada tiga (3) indikator yang berpengaruh untuk mengukur efektivitas layanan aplikasi Mobile JKN. Indikator tersebut dikemukakan oleh Duncan yaitu:

Pencapaian tujuan

Dilihat dari pencapaian tujuan ternyata sistem digital dengan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Tigo Baleh sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran layanan kesehatan dan mempermudah pekerjaan petugas pelayanan pendaftaran untuk berobat. Namun dalam hal ini pelaksanaannya masih dapat dikatakan belum optimal karena hanya dapat diperuntukkan pengguna yang umumnya memiliki smartphone dalam melakukan pendaftaran juga mesti didukung dengan adanya kuota internet sebagai akses dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN untuk menyatakan bahwa keberhasilan program merupakan suatu pencapaian terhadap keinginan yang telah ditetapkan.

Integrasi

Berdasarkan temuan penelitian terungkap bahwa integrasi sistem digital dengan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Tigo Baleh belum cukup tercapai. Hal ini dapat dilihat dari temuan di lapangan bahwa meskipun pihak Puskesmas Tigo Baleh telah melakukan sosialisasi dengan langsung memandu pasien dalam penggunaan Mobile JKN namun untuk sosialisai berupa browsur/poster terkait cara penggunaan mobile JKN belum ditemukan, selain itu, mengiklankan penggunaan Mobile JKN di media sosial masih belum ditemukan. Meskipun begitu, petugas Puskesmas Tigo Baleh turun langsung ke lapangan untuk membantu pasien yang akan mendaftar menggunakan Mobile JKN.

Adaptasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian terungkap bahwa sistem ini belum bias beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya. Karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kurang paham dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Menurut Duncan Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Sehingga dengan itu, untuk penggunaannya mesti tetap memerlukan panduan dari pihak petugas puskesmas maupun pihak yang mengerti penggunaannya yang umumnya melakukan pendaftaran via online ini.

Faktor Yang Menghambat Pelayanan Kesehatan Berbasis Sistem Digital Dalam Pelaksanaan Mobile Jkn Di Puskesmas Tigo Baleh

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi acuan hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Ruang lingkup pemberian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan terdiri atas layanan jasa, barang maupun administrasi. Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur terkait asas-asas pelayanan publik yang dimana terdapat berkenaan dengan keterbukaan, partisipatif juga dengan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan juga memberikan dasar kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara berkualitas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan publik yang terjadi di Puskesmas Tigo Baleh dikarenakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik belum adanya keterbukaan secara tertulis terkait penggunaan Mobile JKN baik di poster maupun di sosial media Puskesmas Tigo Baleh yang membuat masyarakat terkait kegunaan dan penggunaan Mobile JKN. Selain itu, kepastian ketepatan waktu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan sehingga

mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Hal tersebut membuat proses pelayanan sedikit terhambat dikarenakan jaminan waktu yang tidak bisa ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi Puskesmas Tigo Baleh dalam memenuhi janji kepuasan pelanggan mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan masih kurang dalam memberikan kecepatan pelayanannya hal ini yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan di Puskesmas Tigo Baleh, masyarakat masih harus menunggu lama pada saat pengurusan layanan administrasi di Puskesmas Tigo Baleh, Selain itu belum adanya transparansi dalam pelaksanaan pelayanan dalam penggunaan Mobile JKN, sehingga masih banyak masyarakat yang belum paham kegunaan dan cara penggunaan Mobile JKN sendiri sebagai salah satu layanan administratif berbasis digital di pusat kesehatan masyarakat.

Pasal 4 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan secara berkala dan berkelanjutan. Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana maupun kelengkapan sarana dan prasarana. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan memberikan jaminan kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan secara tepat waktu menjadi tolak ukur penyelenggara pelayanan yang berdasarkan pada asas pelayanan yang baik, terkait pada asas ini mengarah pada penyelenggara pelayanan dalam melakukan pemberian pelayanan dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penyelenggara layanan haruslah memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketepatan waktu sehingga dalam proses pelayanan tidak terhambat harus ada prosedur yang tertera sehingga memberikan kejelasan mengenai jaminan kepastian waktu kepada masyarakat.

Selain itu juga dapat dilihat bahwasanya penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Tigo Baleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data Pengguna Mobile JKN

Jumlah Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Tigo Baleh 2024	
Bulan	Pengguna Mobile JKN
Januari	0
Februari	0
Maret	0
April	0
Mei	8
Juni	31
Juli	15
Agustus	72
September	103
Oktober	252
November	614
Desember	513
TOTAL	1608

Sumber: BPJS Kota Bukittinggi

Dapat dilihat bahwasanya penggunaan Mobile JKN sebagai salah satu layanan digital dalam pelaksanaannya baru benar-benar terlaksana di Puskesmas Tigo Baleh pada tahun 2024 meskipun peluncuran Mobile JKN sudah terjadi pada tahun 2017, sehingga dengan itu dapat dikatakan penggunaan Mobile JKN sebagai media layanan yang dirancang untuk memudahkan akses dan mengurangi antrean dalam pelayanan kesehatan masih belum terlaksana dengan optimal. Sementara itu sebagai pengguna layanan digital berdasarkan laporan dari penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Tigo Baleh, penulis melakukan analisis dengan teknik Sampling.

Tabel 1.2. Data Sampel

Bulan	Data Antrian Via JKN	Data Antrian Manual	Total Pengunjung (Per Bulan)
Nov 2024	556	608	1164
Des 2024	554	542	1096
Jan 2025	484	495	979
Total			3239

Sumber: Puskesmas Tigo Baleh

Berikut analisis dengan metode sampling untuk memperkirakan Data Agustus 2024 - Januari 2025, serta evaluasi optimalisasi Layanan JKN dengan Antrian Manual:

Perkiraan data (Agustus 2024 - Januari 2025)

Tabel 1.3. Perkiraan Data Samapel

Bulan-Tahun	Data BPJS Bukittinggi Pasien via JKN App di Puskesmas 13	Data Puskesmas 13 Antrian Masuk Via JKN App	Data Puskesmas Pasien JKN App - Real Datang	Data Puskesmas Pasien Non App JKN- Real Datang	Data Puskesmas Total Pasien Puskesmas 13	% Real Pakai JKN	% Real Non JKN
Agus-2024	72	64	59	87	146	40,41	59,59
Sep- 2024	103	95	86	114	200	43,00	57,00
Okt- 2024	252	240	227	271	498	45,58	54,42
Nov- 24	614	556	512	608	1120	45,71	54,29
Des- 2024	513	554	520	542	1062	48,96	51,04
Jan- 2025	466	484	424	495	919	46,14	53,86

Keterangan: Data BPJS hanya mencatat jumlah peserta yang mengambil antrian melalui aplikasi JKN, tanpa verifikasi apakah mereka benar-benar datang. Sementara Data Puskesmas mencatat jumlah pasien yang benar-benar datang, baik dari jalur JKN App maupun manual. Oleh karena itu, sering terjadi perbedaan jumlah antara data BPJS dan data Puskesmas.

Dapat dilihat terjadi kenaikan penggunaan Mobile JKN dari 40.4% (Agustus) ke 48,96% (Desember). Namun belum dominan dikarenakan rata-rata pemakaian JKN App hanya sekitar **44.97%**, masih kalah dari Non-App JKN yang mencapai **55.03%**. sehingga efektivitas sebagian tercapai, namun belum maksimal karena memang masih lebih banyak pasien datang tanpa menggunakan Mobile JKN.

Analisis Persentase Penggunaan JKN (Puskesmas)

- **Rata-Rata Agustus-Jan:** 44.97% (Jauh di bawah target 80%).
- **Bulan Tertinggi: Desember** (48,96%).
- **Bulan Terendah: November** (40,41%).

Gap Analisis

Metode	Kelebihan	Kekurangan
JKN App	Efisien (kurangi antrian).	Rentan error input data.
Manual	Familiar untuk pasien tua.	Butuh pelatihan.

Adapun penyebab ketidakefektifan JKN adalah sebagai berikut:

- Sosialisasi Minim sehingga terjadi penurunan pengguna app yang menunjukkan kurangnya edukasi.
- Infrastruktur seperti tidak adanya WiFi gratis di Puskesmas Tigo Baleh untuk akses app.
- Kenyamanan Manual seperti pasien lebih memilih antrian langsung karena proses dianggap lebih cepat.

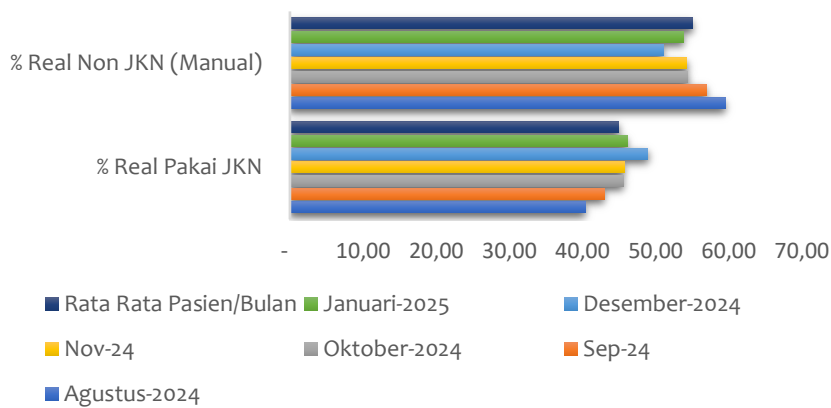
Sehingga dengan hal ini dapat diambil sebuah kesimpulan dari analisis penulis adalah dapat dikatakan layanan JKN belum optimal karena hanya 44,97% pasien menggunakan JKN (vs target 80%). Muncul dominasi manual hal ini dapat dipicu oleh kurangnya sosialisasi dan fasilitas pendukung. Sehingga perlu adanya solusi yaitu baik dengan kombinasi edukasi, insentif, dan perbaikan infrastruktur. Sehingga dengan intervensi tepat, Puskesmas dapat mengurangi ketergantungan pada antrian manual dan meningkatkan akurasi data.

Adapun analisis Data dan Efektivitas Penggunaan JKN App

Bulan-Tahun	% Real Pakai JKN	% Real Non JKN (Manual)
Agustus-2024	40,41	59,59
September-2024	43,00	57,00
Oktober-2024	45,58	54,42
November-2024	45,71	54,29
Desember-2024	48,96	51,04
Januari-2025	46,14	53,86
Rata Rata Pasien/Bulan	44,97	55,03

Penggunaan Mobile JKN belum efektif secara maksimal. Pasien masih lebih banyak menggunakan jalur manual dibandingkan melalui aplikasi. Data BPJS dan data Puskesmas tidak sepenuhnya sinkron karena perbedaan metode pencatatan.

Gambar 1. 5. Grafik Pengguna Mobile JKN
Perbandingan Persentase Pasien JKN APP vs Non APP



Sumber: Grafik Peneliti

Kesimpulan dari hal-hal diatas bahwa terhambatnya proses pelayanan yang ada di Puskesmas Tigo Baleh dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya perbaikan mengenai masalah ketepatan waktu didalam menangani kebutuhan layanan masyarakat. Perlu adanya evaluasi dari pihak penyelenggara agar proses pelayanan publik di Puskesmas Tigo Baleh tidak terhambat dikarenakan masalah ketepatan waktu.

Tinjauan Fikih Siyash terhadap Pelayanan Publik Berbasis Sistem Digital dalam Pelaksanaan Mobile JKN di Puskesmas Tigo Baleh

Dalam menjalankan sistem pemerintahan Islam Allah SWT lebih banyak memberikan garis-garis besarnya saja melalui al-Qur'an dan al-Sunnah yang diberikan petunjuknya kepada Nabi Muhammad SAW agar dapat diterapkan dalam masyarakat Islam, sesuai dengan tuntutan zaman yang berkembang pemahaman kreatif inilah yang disebut dengan ijtihad. Sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari sosok aparatur sipil negara sebagai pelaksana pelayanan public di Indonesia. Kesuksesan sebagai pelaksana pelayanan public tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaan, sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan disebut *level of performance*. Biasanya orang yang *level of pervormance* tinggi di sebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang tidak mencapai level standar dikatakan sebagai tidak produktif atau performance rendah. Sebagaimana firman Allah QS. Al- Ahqaf ayat 19:

Artinya : *Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan.*

Dari ayat tersebut bahwa Allah SWT pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja dengan baik, maka dia akan mendapat hasil yang baik pula atas pekerjaannya. Dalam hal ini tentu puskesmas tigo baleh dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, dengan menjalankannya harus sesuai dengan Asas-Asas yang mengacu pada pada nilai-nilai keislaman untuk tercapainya kemaslahatan ummat yang diantaranya:

Asas Keadilan

Asas keadilan merupakan asas yang sangat penting dalam hukum Islam demikian pentingnya sehingga ia dapat disebut sebagai asas semua asas hukum Islam. Asas keadilan mendasari proses dan sasaran hukum Islam keadilan merupakan nilai paling asasi dalam ajaran Hukum Islam menegakkan keadilan dan memberantas kezaliman merupakan salah satu tujuan diturunkannya wahyu keadilan diletakkan sederajat dengan kebajikan dan ketakwaan. Keadilan dalam hukum Islam bukan mendasarkan semata-mata pada prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh manusia.

Asas keadilan dengan efektivitas Undang-Undang No.25 tahun 2009 yang terjadi di Puskesmas Tigo Baleh dapat dikatakan belum sesuai dalam memberikan pelayanan karena masih ada pasien ataupun keluarga pasien yang merasa

dalam pelayanan pendaftaran online umumnya lebih didahulukan seperti pendaftar yang memiliki nomor antrian diawal, dan belum juga hadir di puskesmas biasanya tidak terlalu lama menunggu. Sehingga pasien merasa dibedakan dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal ini Allah SWT berfirman dalam surah Al-Hujarat ayat 9 : *Jika ada dua golongan orang-orang mukmin bertikai, damaikanlah keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat aniaya terhadap (golongan) yang lain, perangilah (golongan) yang berbuat aniaya itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), damaikanlah keduanya dengan adil. Bersikaplah adil! Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bersikap adil.*

Nilai-nilai keadilan bersumber dari prinsip-prinsip yang sangat kuat dan hakiki yaitu berasal dari Allah SWT, keadilan dalam hukum Islam bersumber pada Allah SWT, karena itu adalah sifat-Nya, dan dilakukan kepada sesama manusia. Perintah menegakkan keadilan juga berlaku pada penguasa, penegak hukum sebagai khalifah di muka bumi untuk menyelenggarakan hukum sebaik-baiknya, berlaku adil terhadap semua, tanpa memandang stratifikasi sosial, dan mutlak tanpa pandang bulu, termasuk kepada musuh sendiri. Manusia menerima perintah Allah SWT dalam menegakkan hukum dengan adil hukum berkait erat dengan keadilan, dan esensi hukum adalah keadilan itu sendiri bahkan keadilan merupakan tujuan dari terbentuknya hukum. Hukum diadakan sebagai upaya meraih sebuah keadilan, keadilan sebagai ruh dari hukum menunjukkan bahwa inilah moral hukum yang wajib dijalankan oleh para penegak hukum, manusia yang ditunjuk menyelesaikan perkara diantara manusia, wajib baginya mendamaikan dan menjatuhkan putusan secara adil dan bijaksana.

Asas Kepatuhan Kepada Pemimpin

Dalam hal ini Allah SWT meletakkan kewajiban mematuhi pemimpin pada peringkat ketiga setelah kewajiban mematuhi perintah Allah dan Rasulnya. Namun demikian kepatuhan terhadap pemimpin bersifat relatif sejauh tidak bertentangan dengan perintah Allah dan Rasulnya. Itu sebabnya Allah merangkai kata *athi'ul* hanya kepada Allah dan Rasul-Nya tidak kepada pemimpin (*ulil al-amr*).

Selain itu, dapat kita maknai dari klausa surah Fathir ayat 39 yaitu: *"Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi. Siapa yang kufur, (akibat) kekufurannya akan menimpa dirinya sendiri. Kekufuran orang-orang kafir itu hanya akan menambah kemurkaan di sisi Tuhan mereka. Kekufuran orang-orang kafir itu juga hanya akan menambah kerugian mereka"*.

Ayat tersebut mengisyaratkan bahwa Allah SWT. Yang menjadikan manusia sebagai khalifah atau pemimpin di muka bumi dan secara tidak langsung mengisyaratkan adanya hubungan antara manusia dengan tuhan. Dan secara tidak langsung pula Allah SWT. Memberikan tanggungjawab kepada manusia untuk menjaga kemaslahatan di muka bumi ini sehingga terciptanya kedamaian.

Asas kepatuhan kepada pemimpin dengan efektivitas Undang-Undang No.25 tahun 2009 yang terjadi di Puskesmas Tigo Baleh dapat dikatakan sudah sesuai karena memang masyarakat mulai mengikuti kebijakan yang ada dengan memanfaatkan penggunaan Mobile JKN, namun begitu pemanfaatannya masih belum optimal karena memang masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN cukup sulit untuk dipahami oleh kalangan rentan, belum lagi penggunaannya mesti dengan smarhphone dan di dukung dengan akses internet.

Asas Kemanfaatan

Asas kemanfaatan sesuai dengan tujuan hukum Islam, yakni seperti mencapai kebahagiaan hidup manusia di dunia dan akhirat, dengan jalan mengambil segala yang bermanfaat dan mencegah mudharat sesuai dengan esensi hukum diberlakukan. Dengan kata lain, tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan hidup manusia, baik rohani maupun rohani, individual dan social. Aspek lain tujuan mewujudkan "kemanfaatan" ini sesuai dengan prinsip umum hukum Islam: pertama, *al-ashl fi al-manafi al-hall wa fi al-mudar al-man'u* (segala yang bermanfaat dibolehkan, dan segala yang mudharat dilarang), yang kedua *la darara wala dirar* (jangan menimbulkan kemudharatan dan jangan menjadi korban kemudharatan) dan ketiga *al-darar yuzalu* (bahaya harus dihilangkan).

Hal ini sebagaimana dalam firman Allah dalam surah Al-Imran ayat 104 : *"Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung"*.

Asas kemanfaatan dengan efektivitas Undang-Undang No.25 tahun 2009 yang terjadi di Puskesmas Tigo Baleh dapat dikatakan sudah sesuai karena dapat memudahkan pasien dan petugas dalam melakukan pendaftaran kesehatan, namun begitu pemanfaatannya masih belum optimal karena memang untuk akses penggunaan Mobile JKN cukup sulit

di pahami oleh kalangan rentan, belum lagi penggunaannya mesti dengan smartphone dan di dukung dengan akses internet.

Pandangan fikih siyasah tanfidziyyah mengenai penerapan Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah dijalankan bertujuan untuk kesejahteraan. Dengan kontribusi masyarakat dan pemerintahan secara menyeluruh. Puskesmas telah melaksanakan kebijakan dalam memberikan Pelayanannya dengan adanya Mobile JKN, dapat membantu masyarakat dalam hal administrasi sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mendaftar layanan kesehatan sehingga mengurangi antrean panjang dalam mendapat layanan kesehatan juga memudahkan petugas dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan prima.

Selain itu, dari penelitian juga mengungkapkan ada beberapa kendala yang perlu diatasi. Perlu adanya evaluasi kebijakan secara berkala untuk mengetahui apakah kebijakan yang sudah dijalankan telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan menentukan perbaikan serta solusi untuk menangani kebijakan yang belum dilaksanakan secara merata kepada masyarakat. Fikih siyasah tanfidziyyah belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh puskesmas dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan yang ada untuk benar-benar tepat untuk diorientasikan sebagai kemaslahatan ummat. Jadi peneliti menyimpulkan bahwa dalam konteks tandfiziyah dalam pelaksanaan Mobile JKN dimana suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut mesrtinya patuh terhadap kebijakan yang ada dan haruslah berjalan sesuai aturan yang sudah disebutkan dalam Al-Quran dan hadis dan juga harus bersifat adil dan dapat dengan optimal dimanfaatkan penggunaannya dengan Mobile JKN ini oleh masyarakat. Selain itu, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah (Puskesmas Tigo Baleh) dan masyarakat dalam sistem pelayanan pulik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain. Sehingga dengan adanya prinsip yang di berikan oleh syariat Islam, menjadi amanah tersendiri bagi Puskesmas Tigo Baleh sebagai salah satu pelayan publik dalam menjalankan tanggung jawabnya

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas UU No. 25 Tahun 2009 di Puskesmas Tigo Baleh dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital, khususnya Mobile JKN, masih belum efektif karena untuk penggunaan Mobile JKN Sendri masih belum optimal. Meskipun Mobile JKN bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses, beberapa kendala signifikan menghambat efektivitasnya. Kendala tersebut meliputi:

Masih tingginya angka pendaftaran manual dan antrean panjang di Puskesmas. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menunjukkan bahwa beberapa asas pelayanan publik seperti keterbukaan, partisipatif, dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, belum sepenuhnya terpenuhi dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Tigo Baleh dalam pelaksanaan Mobile JKN sehingga belum terlaksana dengan optimal dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Terdapatnya beberapa faktor yang menghambat penggunaan Mobile JKN seperti rendahnya pemahaman dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat, khususnya kelompok rentan, kurang memadainya infrastruktur internet, dan preferensi masyarakat terhadap metode pendaftaran manual masih tinggi karena dianggap lebih mudah dari penggunaan Mobile JKN.

Selain itu, dalam analisis Fiqih Siyasah mengakibatkan pelayanan publik di Puskesmas Tigo Baleh belum sepenuhnya selaras dengan asas keadilan dalam pelaksanaanya dan asas kemanfaatan dalam penggunaannya sehingga belum menunjukkan kemaslahatan yang ideal dalam Islam.

REFERENSI

- Afrizal. (2024). *Pelayanan jaminan sosial kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menurut perspektif fiqh siyasah (Studi kasus di Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Abidin, Z., & Hidayah, N. (2020). Pelayanan publik dalam perspektif hukum administrasi negara dan Islam. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 27(3), 567–586. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol27.iss3.art7>
- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Al-Faruqi, I. R. (2019). *Islam and public policy*. International Institute of Islamic Thought.
- Andayani, S., & Pratama, A. B. (2021). Digitalisasi pelayanan publik di sektor kesehatan: Studi implementasi Mobile JKN. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 145–158. <https://doi.org/10.1234/jap.v17i2.4567>

- Asmorowati, S., Schubert, V., & Ningrum, A. (2020). Policy capacity, digital transformation, and public service performance in Indonesia. *Public Administration and Development*, 40(5), 256–268. <https://doi.org/10.1002/pad.1892>
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan kinerja BPJS Kesehatan tahun 2022*. BPJS Kesehatan.
- Dimuru, A. H. L., & Rumau, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). *Journal Administration and Public Service*, 1, 15–23.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Efirman. (2025, April 15). Wawancara pribadi. Bukittinggi.
- Evi. (2025, April 15). Wawancara pribadi. Bukittinggi.
- Fitria, D., & Nugroho, R. (2022). Efektivitas pelayanan kesehatan berbasis digital di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 33–44. <https://doi.org/10.15294/kemas.v18i1.30211>
- Harahap, S. S. (2019). *Etika birokrasi dalam perspektif Islam*. Prenadamedia Group.
- Hairat, N., & Suyuti, M. G. (2020). Implementasi standar pelayanan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Puskesmas Segeri. *Jurnal Siyasatuna*, 1, 594–601.
- Harefa, J. N. (2024). *Hubungan pengetahuan dengan penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth* [Skripsi, STIKES Santa Elisabeth Medan].
- Hidayat, R., & Susanto, E. (2020). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(3), 201–215.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Road map reformasi birokrasi 2020–2024*. KemenPAN-RB.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi digital sistem kesehatan Indonesia*. Kemenkes RI.
- Latifah, N., & Wahyudi, A. (2021). Hambatan adopsi layanan kesehatan digital pada kelompok rentan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(2), 89–102.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2019). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237–245. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.006>
- Miftahuddin. (2020). *Fiqh siyasah: Teori dan implementasi dalam konteks kenegaraan modern*. Kencana.
- MyQuran. (n.d.). *Al-Qur'an*. Diakses 7 Februari 2025, dari <https://myquranina.com>
- Narmansyah, S. (2022). *Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN Mobile di Kota Makassar* [Skripsi, Universitas Hasanuddin].
- Nugroho, Y., Putri, D. A., & Laksmi, S. (2021). Digital inequality and public service delivery in Indonesia. *Information Polity*, 26(3), 301–315. <https://doi.org/10.3233/IP-200272>
- OECD. (2020). *Digital government index: 2019 results*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Pratama, M. R., & Kurniawan, T. (2023). Kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi di sektor kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 1–14.
- Rahman, F. (2019). *Islam dan keadilan sosial*. Pustaka Pelajar.
- Rahmayanti, S. (2025, Mei 5). Wawancara pribadi. Bukittinggi.
- Rahmayuni, S. (2025, April 15). Wawancara pribadi. Bukittinggi.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Riana. (2025, April 15). Wawancara pribadi. Bukittinggi.
- Rohmah, A. N. (2022). *Tinjauan fiqh siyasah terhadap kinerja pemerintah desa dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik* [Skripsi, IAIN Curup].
- Setiawan, D., & Handayani, P. W. (2020). E-health adoption in developing countries: A systematic review. *Health Informatics Journal*, 26(3), 2301–2321. <https://doi.org/10.1177/1460458219896183>
- Sholehuddin, M. (2022). Masalah dan pelayanan publik perspektif fiqh siyasah. *Al-Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah*, 32(2), 185–204. <https://doi.org/10.21580/ahkam.2022.32.2.10321>
- Subarmaga, F. (2025, Mei 5). Wawancara pribadi. Bukittinggi.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kebijakan*. Alfabeta.
- Suryanto, T., & Widodo, J. (2023). Tantangan transformasi digital pelayanan kesehatan primer di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 95–108.
- United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Ummami, W. (2022). *Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya perspektif siyasah dusturiyah (Kajian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik)* [Skripsi, UIN Ar-Raniry].
- Wibawa, S., & Rachman, A. (2024). Evaluasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 19(1), 67–82.
- Yasirah. (2025, Januari 3). Wawancara pribadi. Bukittinggi.