

**ANALISA PELAYANAN BPJS KESEHATAN
DALAM PERSPEKTIF SYARIAH
(Studi Kasus di Klinik Hanis Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S 1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun Oleh
SHOLIKHATUN LIDIA WATI
NIM: 141130000079

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2018**

**ANALISA PELAYANAN BPJS KESEHATAN
DALAM PERSPEKTIF SYARIAH
(Studi Kasus di Klinik Hanis Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S 1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun Oleh

SHOLIKHATUN LIDIA WATI

NIM : 141130000079

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM
PERSPEKTIF SYARIAH
DI KLINIK HANIS JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan di hadapan
tim penguji program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Sholikhatun Lidia Wati
N I M : 141130000079
Program Studi : Ekonomi Islam

Disetujui Oleh Pembimbing
Pembimbing I



H. Noor Arifin, S.E, M.Si

NIY 1 680817 08 055


Tanggal ... 20 Maret 2018

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISA PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM
PERSPEKTIF SYARIAH
(Studi Kasus di Klinik Hanis Jepara)


Nama Penyusun : Sholikhatun Lidia Wati
N I M : 141130000079
Program Studi : Ekonomi Islam

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
Pada hari Senin, tanggal 23 April 2018

Penguji I


Moh. Nasuka, Dr., S.E., M.Pd.
NIY: 4 600314 16 221
Tgl. 23 April 2018

Penguji II

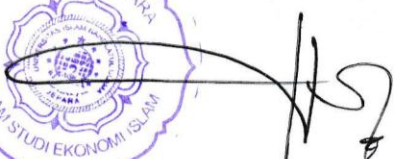

Much Impon, S.E., M.M.
NIY: 1 650802 97 011
Tgl. 23 April 2018

Mengesahkan

Ketua

Program Studi Ekonomi Islam




Aan Zainul Anwar, SHI, M.E.Sy.
NIY :1 850306 13 105

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya ”

(Q.S At-Thalaq ayat 2)

"Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, (yaitu) orang-orang yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan sungguh kita semua ini milik Allah, dan sungguh kepadaNya lah kita kembali"

(Q.S Al-Baqarah;155-156)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT,

Ibuku, Bapakku, Kakakku, Keponakanku,

Sahabat-sahabatku,

Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan padaku.

Saranghaae

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Ekonomi Islam merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi berjudul : “Analisa Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Syariah (studi kasus di Klinik Hanis Jepara)”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu : Bapak H. Noor Arifin, S.E, M.Si

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang yang berlaku.

Jepara, 10 Maret 2018



Lidia Wati
ikhatun Lidia Wati

NIM: 141130000079

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan di dunia kesehatan, dengan didukungnya program Program JKN melalui BPJS Kesehatan, Klinik Hanis Jepara harus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan para pelanggan atau pasien. Pelayanan islami dengan prinsip syariah digunakan Klinik Hanis untuk melayani pasiennya, sehingga tercipta kemaslahatan bersama.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam pandangan syariah serta bagaimana usaha Klinik Hanis dalam meningkatkan mutu pelayanan islami untuk menciptakan kepuasan pasiennya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi di lapangan pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Hanis, sudah sesuai dengan prinsip syariah yang ada dan berlaku.

Metode yang penulis lakukan adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BPJS di Klinik Hanis secara umum sudah menerapkan prinsip syariah dengan melakukan pelayanan kesehatan islami, dianalisa melalui 5 aspek yaitu aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek kerjasama, dan aspek tanggungjawab, dari kelima aspek sudah baik dan respon pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun masih ada yang belum maksimal dalam hal antrian rawat jalan dan ketepatan waktu jam praktek rawat jalan dan visite dokter rawat inap.

Kata kunci: pelayanan kesehatan islami, prinsip syariah dalam pelayanan, BPJS Kesehatan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

The more tight competition in the world of health, with the support of the JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Program through BPJS, Hanis Clinic must continue to improve the quality of service to match the expectations of customers or patients. Islamic service with Sharia principles used Hanis Clinic to serve patients, so that created the common good.

The formulation of the problem in this research is how the implementation of BPJS Health services in the view of sharia and how the efforts of Hanis Clinic in improving the quality of Islamic services to create patient satisfaction. The purpose of this study is to analyze the implementation in the field of BPJS Health services at Hanis Clinic, already agree with the existing sharia principles and apply.

The method that the authors do is use descriptive method kualitatif, using data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of research indicate that the service of BPJS in Hanis Clinic in general has applied syariah principle by doing Islamic health service, analyzed through 5 aspects, namely acceptance aspect, attention aspect, communication aspect, cooperation aspect, and responsibility aspect, from five aspects have good and patient response feel satisfied with the services provided although there are still not maximal in terms of outpatient queues and timeliness of hours of outpatient practice and visite inpatients.

Keywords: Islamic health service, Sharia principles in service, BPJS Health, patient satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayahNya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISA PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF SYARIAH” (Studi kasus di Klinik Hanis Jepara)**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai akhir nanti. Amin.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara dan diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat pada umumnya dan kalangan akademisi Ekonomi Islam khususnya.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Sa'dullah Assa'idi, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.
2. Bapak Much. Imron, S.E, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

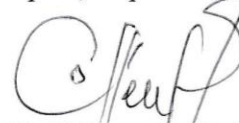
3. Bapak Aan Zainul Anwar, M.E.Sy. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.
4. Bapak H. Noor Arifin, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dengan kesabaran dan kebijaksanaannya dalam memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan semangat yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staf pengajar Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan dengan keteguhan dan kesabarannya kepada penulis.
6. Staff administrasi dan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Kedua orangtua tersayang Bapak Darmo Wiloso dan Ibu Zuliyanti, kakak-kakak saya Ivan Septyoruli, Heru Sufianto, Nanang Adit setiyawan, Nur Cahyani, Nur Khasanah, Siska Cholidia Harnum, dan keponakan saya Selfi Amelia Ninda, Nur Salwa, Nur Zahwa, Ananda Febri Atmaja, dan Hafish Alfisyahri Setiyawan. Terima kasih atas segala doa restu, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan moral, finansial serta dukungan spiritual selama ini sehingga dalam penyusunan skripsi ini menjadi lebih sempurna.
8. Seluruh teman-teman Ekonomi Islam 2014, khususnya reguler 2 terima kasih atas kebersamaannya selama menjalani perkuliahan dari awal

perkenalan hingga saat ini, teman-teman satu bimbingan, Lady Widi Pangesti, Alfiyatun Nikmah, Iswan Hari Satriyo, Syaiful Amri, terima kasih kekompakan dan saling mendukung dalam mengerjakan skripsi ini, dan terkhusus Maghfirotn Nikmah terima kasih telah menjadi teman sebangku terpeka didunia, *gumawo cinggu...*

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penggarapan skripsi ini, namun semuanya tak akan lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta masukan yang konstruktif selalu penulis tunggu sehingga sempurnanya penulisan skripsi ini.

Jepara, 2 April 2018



Sholikhatus Lidia Wati

NIM: 141130000079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ...	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pelayanan Kesehatan Dengan Prinsip Syariah.....	9
2.2. Sumber Daya Insani Dalam Pelayanan Kesehatan Islami.....	23
2.3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	36
2.3.1. Pengertian	36
2.3.2. Visi dan Misi	36
2.3.3. Peserta dan Kepesertaan	37
2.3.4. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan	39
2.3.5. Manfaat BPJS Kesehatan	40
2.4. Penelitian terdahulu	41
2.5 Kerangka Pemikiran	45

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis dan Sumber Data	47
3.2 Jumlah Sample dan Teknik Pengambilan Sample.	48
3.3 Metode Pengumpulan Data	50
3.4 Kredibilitas Data	52
3.5 Metode Pengolahan Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Singkat Klinik Hanis	58
4.1.2. Visi dan Misi Klinik Hanis	61
4.2. Penerapan SDI (Sumber Daya Insani) dalam Pelayanan BPJS dengan Prinsip Syariah di Klinik Hanis	62
4.2.1. Aspek Penerimaan.....	63
4.2.2. Aspek Perhatian	70
4.2.3. Aspek Komunikasi.....	74
4.2.4. Aspek Kerjasama	77
4.2.5. Aspek Tanggungjawab.....	79
4.3. Kemudahan Pendaftaran dan Administrasi BPJS di Klinik Hanis.....	82
4.4. Fasilitas, dan Sarana dalam Pelayanan Kesehatan Islami di Klinik Hanis	86
4.4.1. Nuansa Islami di Klinik Hanis	86
4.4.2. Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas Klinik Hanis	90
4.4.3. Keamanan Klinik Hanis	92
BAB V PENUTUP	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104

LAMPIRAN.....	109
---------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	45
------------	------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Hasil wawancara dengan wakil Direktur Klinik Hanis.....	108
Lampiran 2.	Hasil wawancara dengan bagian Radiologi.....	112
Lampiran 3.	Hasil wawancara dengan bagian Medis / Dokter.....	114
Lampiran 4.	Hasil wawancara dengan bagian Administrasi BPJS.....	116
Lampiran 5.	Hasil wawancara dengan bagian Administrasi Umum.....	119
Lampiran 6.	Hasil wawancara dengan bagian Keperawatan.....	122
Lampiran 7.	Hasil wawancara dengan Pasien Rawat Jalan.....	127
Lampiran 8.	Hasil wawancara dengan Pasien Rawat Inap.....	133
Lampiran 9.	Dokumentasi wawancara.....	139
Lampiran 10.	Dokumentasi kegiatan dan fasilitas Klinik Hanis.....	140
Lampiran 11.	Tata tertib pasien dan pengunjung.....	144
Lampiran 12.	Alur pendaftaran pasien BPJS.....	144