

**ANALISIS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS LARANGAN  
KABUPATEN BREBES DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN SYARIAH**

**Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat**

**Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu S.1**

**Jurusan Ekonomi Islam**



**PRADYATI MUTYA FEBY ANDRYANI**

**122411150**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**SEMARANG**

**2016**

Prof.Dr. Hj. Siti Mujibatu, M.Ag.

Jl. Tanjung sari No.31 Tambakaji, Ngaliyan, Semarang Barat.

Dr. H Nur Fathoni, M.Ag.

Gondangan rt 02/IV Cepiring Kendal

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Naskah

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Pradyati Mutya Feby Andryani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Pradyati Mutya Feby Andryani

NIM : 122411150

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Larangan Kabupaten Brebes Dalam Perspektif Pelayanan Syariah**


Dengan ini kami mohon kiranya Skripsi Mahasiswa tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

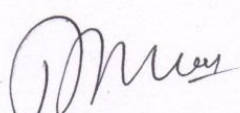
Semarang, 22 November 2016

Pembimbing I,

  
Prof. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag

NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing II

  
Dr. H. Nur Fathoni, M.Ag

NIP. 19730811 200003 1 004



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. HAMKA (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

Nama : Pradyati Mutya Feby Andryani  
NIM : 122411150  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Kabupaten Brebes Dalam Perspektif Pelayanan Syariah

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal :

14 Desember 2016

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi (SE).

Semarang, 14 Desember 2016

Mengetahui,

Ketua Sidang

Drs. Saekhu, M.H  
NIP.196901201994031004

Sekretaris Sidang

Dr.H. Nur Fatoni, M.Ag  
NIP.197308112000031004

Penguji I

Dede Rodin, M.Ag  
NIP.197204162001121002



Penguji II

H.Khoirul Anwar, M.Ag.  
NIP.196904201996031001

Pembimbing I,

Prof. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag  
NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing II

Dr.H. Nur Fatoni, M.Ag  
NIP. 197308112000031004

## MOTTO

لَهُ مَعْقَبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ ۖ تَحْفَظُونَهُ مِّنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ  
مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ  
مِّنْ دُونِهِ ۗ مِنْ وَآلٍ

Artinya : “*Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.*” (Q.S.Ar-ra'd (13;11)

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan.

Semarang, 22 Nopember 2016

Deklarator

Pradyati M.F.A

122411150

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas segala pertolongan dan fadhool Allah SWT akhirnya penulisan Skripsi ini terselesaikan. Karya sederhana yang tersusun dengan penuh kesungguhan dan keikhlasan hati ini, kepersembahkan kepada :

- Mamah dan Bapaku tercinta ( Mutmainah dan Sandoyo) terimakasih atas lautan cinta dan kasihmu. Semoga dengan keterbatasan yang kumiliki aku mampu membahagiakan kalian.
- *My Little Brother* (Pradipta Mutya Bayu Herlambang) terimakasih karena sudah ada di hidupku dan membuatnya lebih berwarna.
- *Best Partner Ever*, (Daniel Lorenzo Mayang Sapurta) terimakasih karena telah bersedia menjadi siapapun ketika aku membutuhkan.
- Budhe dan Pakdhe ( Hj. Sri Wahyuni dan H.Mulyadi) terimakasih karena telah menjadi orangtua kedua untukku.
- *My Best Friends Ever*, (Yuniar Rizkha Mahmudya, Ucha Atika Sari, Siti Chomaisah) memiliki sahabat terbaik adalah rezeki yang tak ternilai harganya, terimakasih atas segalanya.
- Teman-teman EIC angkatan 2012, terimakasih atas semua kerjasamanya selama ini.
- Teman-teman EI angkatan 2012, terimakasih atas segala informasi untuk menunjang penyelesaian karya ini.
- Teman-teman KKN UIN Walisongo ke-66 Tahun 2016, Posko 15 Desa Suwaduk Kecamatan Wedarijaksa Kabupaten Pati.

## ABSTRAK

Pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan Jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Untuk itu penulis melakukan penelitian mengenai analisis Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Kabupaten Brebes.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Larangan Kecamatan Larangan Kabupaten Brebes menganalisis bagaimana pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Larangan Kecamatan Larangan Kabupaten Brebes Dalam Perspektif Pelayanan Syariah.

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan kunci pada penelitian ini yaitu penanggung Jawab BPJS Kesehatan. Sedangkan informan yaitu staf pelayanan KIA, staf pelayanan kesehatan umum dan staf perencanaan di Puskesmas Larangan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Larangan sudah sesuai dengan program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Larangan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan sistem Pelayanan. Dari hasil penelitian juga diperoleh gambaran bahwa pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan sudah sesuai dengan Pelayanan Syariah.

Kata Kunci : Pelayanan Syariah, BPJS Kesehatan.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbilalamin. Segala puji untuk Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS LARANGAN KABUPATEN BREBES DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN SYARIAH “. Skripsi ini disusun guna menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H.Ahmad Furqon, L.C., M.Ag selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Muhamad Nadzir, SHI,MSI selaku Wakil Jurusan Ekonomi Islam .
4. Ibu Prof.Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag, selaku pembimbing I, dan Bapak Dr. H. Nur Fathoni, M.Ag, selaku pembimbing II saya.
5. Dosen, pegawai dan seluruh staf akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang.
6. Bapak dan Ibu pegawai perpustakaan Universitas dan Fakultas yang telah memberikan pelayanan kepustakaan yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi.
7. Bapak Kepala Puskesmas dr.Adwioko, Bidan Eva Mustika, Bapak Priemeradhy beserta seluruh pegawai Puskesmas Larangan yang telah membantu memberikan informasi sebagai dasar penulisan Skripsi ini.



Dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap saran dan kritik sebagai masukan positif. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 20 November 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Tinjauan Pustaka .....	6
G. Metode Penulisan .....	6
H. Sistematika Penulisan .....	9

## **BAB II PELAYANAN SYARIAH**

A.	Pelayanan .....	11
	1. Pengertian Pelayanan .....	11
	2. Konsep Kualitas .....	12
	3. Komponen Kualitas Jasa .....	14
	4. Mengelola Kualitas Jasa .....	15
B.	Manfaat Pelayanan .....	16
	1. Layanan Prima Dalam Makna Ekonomi .....	17
	2. Layanan Prima sebagai Tempat Berkumpul Uang dan Pekerjaan .....	17
	3. Persaingan Dalam Pelayanan .....	18
	4. Pemahaman Dalam Pelayanan Terhadap Pelanggan .....	18
C.	Faktor-faktor Pelayanan .....	19
D.	Pelayanan Syariah .....	20
	1. Karakteristik pelayanan dalam Islam .....	21
	2. Etika Pelayanan Islami .....	22
	3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam ....	22
E.	Islamic Corporate governance.....	25
F.	BPJS Kesehatan .....	27
	1. Fungsi BPJS Kesehatan .....	28
	2. Tugas BPJS Kesehatan.....	28
	3. Wewenang BPJS Kesehatan .....	28
	4. Prinsip BPJS Kesehatan .....	28
	5. Tujuan dan Manfaat BPJS Kesehatan .....	29

## **BAB III PROFIL PUSKESMAS LARANGAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Profil Puskesmas Larangan .....	30
	1. Visi Puskesmas .....	30
	2. Misi Puskesmas.....	31
	3. Motto Puskesmas .....	31
	4. Keadaan Umum Puskesmas .....	31

5. Struktur Organisasi Puskesmas .....	32
B. Pembahasan.....	33
1. Sejarah Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan	33
2. Alur Pelayanan Di Puskesmas Larangan .....	35
3. Jenis Anggota BPJS Kesehatan.....	36
4. Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan .....	36
5. Program-program Puskesmas Larangan .....	37

**BAB IV ANALISIS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS  
LARANGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.**

A. Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan .....	51
B. Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Dalam Perspektif Pelayanan Syariah .....	54

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**DOKUMENTASI**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**