

**PENGARUH JUMLAH IURAN PROGRAM
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh:

Chairunissa Bella Dina

NPM : 1651010066

Program Studi : Ekonomi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUG**

1442 H / 2021 M

**PENGARUH JUMLAH IURAN PROGRAM
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh:

Chairunissa Bella Dina

NPM : 1651010066

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Suharto, S.H, M.A

Pembimbing II : Dimas Pratomo, S.E.I., M.E

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUG**

1442 H / 2021 M

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu berada di wilayah Kabupaten Pringsewu yang merupakan rumah sakit umum rujukan kelas C yang terakreditasi dan salah satu rumah sakit institusi pemerintah yang menerima rujukan pasien Kartu BPJS dari faskes pertama di Kabupaten Pringsewu.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. bagaimana pengaruh jumlah iuran BPJS terhadap kualitas pelayanan program BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu? 2. bagaimana pengaruh jumlah iuran BPJS terhadap kualitas pelayanan program BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu dalam perspektif ekonomi Islam?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh jumlah iuran BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu kepada pengguna kartu BPJS dan untuk menjelaskan pandangan ekonomi islam pengaruh jumlah iuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif. Dengan menggunakan sumber data berupa data sekunder dan data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner sampel berjumlah 97 responden yang berasal dari peserta kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu. Selanjutnya di Uji menggunakan SPSS 23.0 berupa Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, dan Uji R^2 . Dengan jumlah iuran sebagai variabel X dan kualitas pelayanan sebagai variabel Y.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa dari hasil uji t menunjukkan bahwa jumlah iuran mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu. Dan hasil analisis Linier sederhana sebesar 30% dan sisanya 70% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian. Bahwa jumlah iuran yang semakin banyak sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam hal fasilitas yang diberikan berbeda setiap kelasnya, namun dengan pelayanan yang diberikan tidak terdapat perbedaan antar kelas BPJS. Sedangkan dalam perspektif ekonomi islam, kualitas pelayanan telah sesuai dengan prinsip ekonomi islam. Hal tersebut dapat dilihat dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, dan memelihara etos kerja.

Kata kunci : Jumlah Iuran, Kualitas Pelayanan.

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'aikum warahmatullah wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chairunissa Bella Dina
NPM : 1651010066
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Instansi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

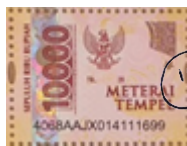
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH JUMLAH IURAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi maupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk serta disebut dalam footnote maupun daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan skripsi ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh rasa tanggungjawab, agar kiranya dapat dimaklumi.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bandar Lampung, Januari 2021

Penyusun



Chairunissa Bella Dina

NPM: 1651010066



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: JL. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

PERSETUJUAN

Tim pembimbing, setelah mengoreksi dan memberikan masukan-masukan secukupnya, maka skripsi :

Nama : **Chairunissa Bella Dina**
Npm : **1651010066**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan : **Ekonomi Syariah**
Judul : **PENGARUH JUMLAH IURAN PROGRAM
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM (Studi pada Rumah Sakit
Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)**

MENYETUJUI

untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 02 Februari 2021

Pembimbing I,

Prof. Dr.H. Suharto, S.H., M.A
NIP. 19530423 198003 1 003

Pembimbing II,

Dimas Pratomo, M.E.
NIP. 199305282018011003

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,

Madnasir, S.E., M.S
NIP. 19750424 200212 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: J.L. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Jumlah Iuran Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)” disusun oleh Chairunissa Bella Dina, NPM : **1651010066**, Program Studi Ekonomi Syariah, telah di ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Rabu / 31 Maret 2021.

Tim Penguji

Ketua : Madnasir, S.E., M.S.I

Sekretaris : Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy

Penguji I : Dr. Heni Novitarita, S.E., M.Si

Penguji II : Dimas Pratomo, M.E

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.

NIP. 19800801 200312 1 001



MOTTO

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

“Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu yaitu bagi orang yang mengharap rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan dia banyak mengingat Allah.”¹

(Q.S Al-Ahzab : 21)



¹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema), h. 34

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah Robbil Alamin, rasa syukur saya ucapkan Kepada Allah SWT atas izin dan ridhonya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Dari hati yang terdalam penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada orang tua saya Bapak Bambang Irawan dan Ibu Dwi Korani Pujiastuti yang saya hormati dan saya banggakan. Selalu menguatkanu sepenuh jiwa raga, merawatku, memberikan semangat serta dukungan, mendidik dan senantiasa mendoakan hingga menghantarkanku meraih gelar sarjana.
2. Adikku Dimas Fauzan Wilogo. Berkat do'a, motivasi dan dukungannya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Almamaterku kampus hijau Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung yang menjadi tempatku menimba ilmu dibangku perkuliahan.

RIWAYAT HIDUP

Chairunissa Bella Dina dilahirkan di Kabupaten Pringsewu, pada tanggal 10 April 1998, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan ayahanda Bambang Irawan dan Ibunda Dwi Korani Pujiastuti.

1. Pendidikan bermula di TK Aisyah 2 Pringsewu selesai pada tahun 2004
2. SD Muhammadiyah Pringsewu yang lulus pada tahun 2010
3. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Pringsewu yang lulus pada tahun 2013
4. Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Pringsewu yang lulus pada tahun 2016.
5. Pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sebagai mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah melalui jalur SPAN-PTKIN (Seleksi Prestasi Akademik Nasional Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri).

Demikianlah riwayat hidup penulis yang dapat diabgikan dari aspek pendidikan.

Bandar Lampung, Januari 2021

Penulis,

Chirunissa Bella Dina

NPM: 1651010066

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWt yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan idayah, rahmat, serta karunia-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat melewati perjalanan akademis dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Jumlah Iuran Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)”.

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga emberikan fasilitas sehingga skripsi ini berjalan lancar ditengah keterbatasan penulis. Oleh karena it, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur Nor, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Bapak Madnasir, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Bapak Prof. Dr. H. Suharto, S.H., M.A., selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan motivasi serta arahan dalam penyelesaian skripsi.
4. Bapak Dimas Pratomo, S.E.I., M.E. selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memotivasi penulis hingga skripsi ini selesai.

5. Semua dosen pengampu mata kuliah dan karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mendidik dan memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepala perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan pengelola perpustakaan yang telah memberikan informasi, data, referensi dan lain-lain.
7. Pimpinan RSUD Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung dan jajaran pengurus lainnya yang telah meluangkan waktunya dan kesediaannya untuk penelitian skripsi ini.
8. Kakak sepupuku Karina Destria Saraswati dan Prima Dini Arfiana yang telah mendoakan, memberikan semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan terbaikku Herli Yanti, Widya Handayani, Siti Aisyah Nuraini, Devi Anggraeni, Indah Susilowati, Zusa Misback Kolbi dan Serta keluarga besar Ekonomi syariah kelas A angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat bagi penulis dalam kegiatan perkuliahan sampai menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga ilmu yang kita dapatkan bermanfaat. Kepada semua pihak tersebut penulis mengucapkan terimakasih, semoga amal baiknya mendapat balasan dari Allah SWT. Amin.
10. Sahabat-sahabatku Aisy Estania, Ma'rifatun Khoirunnisa U.M, Nanda Ayu Rahmadani, Rani Antari Tendani, Sintia Anggita Putri dan Zahrotul

Mufidah yang selalu mendoakan, mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mendasari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan kemampuan, waktu dan dana yang dimiliki. Untuk kiranya para pembaca dapat memberikan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu khususnya ilmu ekonomi Islam.



Bandar Lampung, Januari 2021

Penulis,

Chairunissa Bella Dina

NPM: 1651010066

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR ISI TABLE	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	5
D. Fokus Penelitian	15
E. Rumusan Masalah	15
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	17
H. Kerangka Pikir.....	20

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	25
1. Pengertian dan Dasar Hukum Kualitas Pelayanan.....	25
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	26
3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan.....	29
4. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan Yang Baik	30
5. Etika Kualitas Pelayanan.....	30
6. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	32
7. Manfaat Dan Dampak Positif Kualitas Pelayanan	33
B. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Konvensional	34
1. Pengertian dan Dasar Hukum Kualitas Pelayanan.....	34
2. Prinsip-prinsip Umum Kualitas Pelayanan	36
3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan	38
4. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan	39
5. Etika Dalam Kualitas Pelayanan	42
6. Tujuan Kualitas Pelayanan	43
7. Manfaat Kualitas Pelayanan	44
8. Dampak Positif Kualitas Pelayanan Yang Baik	44
9. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	45

C.	Konsep Iuran Kesehatan.....	47
1.	Pengertian dan Dasar Hukum Iuran Kesehatan	47
2.	Prinsip-prinsip Iuran Kesehatan.....	49
3.	Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	50
a.	Pengertian dan Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	50
b.	Tujuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	52
c.	Biaya Iuran Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	53
d.	Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	55
e.	Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	56
D.	Hipotesis.....	57
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	59
B.	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	60
C.	Instrumen Penelitian.....	63
D.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	63
1.	Uji Validitas	63
2.	Uji Reliabilitas.....	64
E.	Sumber Data Penelitian.....	65
F.	Populasi dan Sampel Penelitian	66
G.	Metode Pengumpulan Data	69
H.	Metode Analisis Data	70
1.	Uji Asumsi Klasik	70
a.	Uji Normalitas.....	72
b.	Uji Multikolinieritas	72
2.	Analisis Linier Sederhana	73
3.	Uji T.....	74
4.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	74
1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu	74
2.	Deskripsi Responden.....	79
3.	Gambaran Distribusi Jawaban Responden.....	83

B. Hasil Penelitian	103
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	103
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	106
3. Analisis Linier Sederhana	108
4. Hasil Uji T	109
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	110
C. Analisa Data	111
1. Pengaruh Jumlah Iuran BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Program BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu.....	111
2. Pengaruh Jumlah Iuran BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Program BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	117
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Perubahan Kebijakan Kenaikan Jumlah Iuran	9
2. Data Jumlah Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupate Pringsewu Bulan Januari dan Februari 2020	67
3. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Iuran Pernyataan 1.....	84
4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Iuran Pernyataan 2.....	85
5. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Jumlah Iuran Pernyataan 3	86
6. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Jumlah Iuran Pernyataan 4	86
7. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Iuran Pernyataan 5.....	87
8. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 1	87
9. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 2.....	88
10. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 3.....	89
11. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 4.....	89
12. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 5.....	90
13. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 6.....	90
14. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 7.....	91
15. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 8.....	92
16. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 9.....	92
17. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 10.....	93
18. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 11.....	94
19. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 12.....	94
20. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 13.....	95
21. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 14.....	95
22. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 15.....	96
23. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 16.....	97
24. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 17.....	97
25. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 18.....	98
26. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 19.....	99
27. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 20.....	99

28. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 21.....	100
29. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 22.....	101
30. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 23.....	101
31. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 24.....	102
32. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Iuran Pernyataan 25.....	103
33. Hasil Uji Validitas Variabel X Jumlah Iuran	104
34. Hasil Uji Validitas Variabel Y Kualitas Pelayanan	104
35. Hasil Uji Reliabilitas	105
36. Hasil Uji Kolmogrov Smirnov.....	106
37. Hasil Uji Multikolinearitas	107
38. Hasil Uji Analisis Linier Sederhana.....	108
39. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	110



DAFTAR GAMBAR

1. Bagan Kerangka Pikiran	21
2. Bagan Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.....	77
3. Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4. Klasifikasi Berdasarkan Usia	80
5. Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	81
6. Klasifikasi Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	81
7. Klasifikasi Berdasarkan Sudah Berapa Kali Menggunakan Pelayanan BPJS Di RSUD Kabupaten Pringsewu	82
8. Klasifikasi Berdasarkan Faskes Tingkat Berapa Satus Keanggotaan BPJS	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis membahas lebih lanjut tentang skripsi ini terlebih dahulu penulis menjelaskan tentang pengertian judul, karena judul adalah kerangka dalam bertindak pada suatu penelitian ilmiah. Hal ini untuk menghindari penafsiran yang berbeda di kalangan pembaca. Maka perlu adanya suatu penjelasan dengan memberi arti beberapa istilah yang terkadang dalam judul skripsi ini.

1. Pengaruh, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹
2. Jumlah, Banyaknya (bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan menjadi satu).²
3. Iuran, merupakan jumlah uang yang dibayarkan anggota perkumpulan kepada bendahara setiap bulan (untuk biaya administrasi, rapat anggota, dan sebagainya).³
4. Program, adalah hasil dari rancangan mengenai usaha yang telah disusun sedemikian rupa oleh seseorang atau suatu kelompok untuk menyelesaikan masalah yang akan dijalankan.⁴

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h.845.

² Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, h. 202.

³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h. 391.

5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), merupakan Badan Hukum yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.⁵
6. Kualitas Pelayanan, adalah setiap bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.⁶
7. Perspektif, adalah sudut pandang atau pandangan.⁷ Cara pandang yang muncul akibat kesadaran seseorang terhadap sesuatu, yang akan menambah wawasan atau pengetahuan seseorang agar dapat melihat segala sesuatu dengan pandangan yang luas.⁸
8. Ekonomi Islam, sebuah pengetahuan tentang asas-asas memproduksi, mendistribusikan dan memakai barang-barang serta kekayaan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW yang berpedoman pada kitab suci Al-Qur'an dan perintah Allah SWT.⁹

⁴Sujianto, Ernawati, Hasim As'ari, Maryani, "Implementasi Program Raskin Dalam Upaya Mensejahterakan Masyarakat", Bandung : Jurnal Kebijakan Publik, Volume 3, Nomor 2, Oktober 2012, h. 5.

⁵www.bpjs-kesehatan.go.id

⁶Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, "Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian", (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 99.

⁷Adiwarman A. Karim, "Ekonomi Mikro Islam", (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 5.

⁸Nanang Martono, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 9.

⁹Adiwarman Karim, "Ekonomi Mikro Islam", (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 5.

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah diatas, maka yang dimaksud dengan judul ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh Jumlah Iuran Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)”.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan peneliti untuk membahas judul diatas adalah sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

- a. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu merupakan Rumah sakit umum rujukan kelas C yang terakreditasi di Kabupaten Pringsewu, seperti dapat memberikan pelayanan dasar minimal untuk 4 dasar bidang, yaitu Klinik Penyakit Dalam, Klinik Kesehatan Ana, Klinik Bedah Umum, Klinik Obstetri dan Ginekologi. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu merupakan salah satu rumah sakit institusi pemerintah yang menerima rujukan pasien Kartu BPJS dari faskes pertama (klinik kesehatan, puskesmas atau dokter umum yang sudah menjadi mitra BPJS Kesehatan), sehingga penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh jumlah iuran program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.

b. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan, yang dimana akan selalu dihadapkan pada persoalan terkait dengan pasien. Sekali saja pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, saat itu juga permasalahan timbul, ini merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan RSUD Kabupaten Pringsewu belum dapat memenuhi kepuasan pasien yang paling mendasar. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pasien pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu dari sudut pandang ekonomi islam. Banyaknya keluhan yang disampaikan pasien peserta kartu BPJS Kesehatan karena masih kurang maksimalnya kinerja tidak kesesuaian pegawai saat memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Alasan Subjektif

- a. Permasalahan ini cukup menarik bagi penulis, karena penulis ingin memberikan pemikiran bagi pembaca dan juga masyarakat sebagai pembelajaran mengenai pandangan dalam ekonomi islam tentang pengaruh jumlah iuran program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.
- b. Penelitian ini dirasa mampu diselesaikan oleh penulis, hal tersebut didukung oleh ketersediaan literatur yang cukup memadai serta

data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian baik data sekunder maupun data primer yang menunjang kemudahan akses serta akses letak objek penelitian yang mudah di jangkau oleh penulis. Selain itu judul yang diajukan sesuai dengan jurusan yang penulis ambil di fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung.

C. Latar Belakang Masalah

Permasalahan dibidang kesehatan sering kali timbul dalam suatu negara yang sedang berkembang. Negara dan pemerintah dituntut untuk menyediakan dan meningkatkan kebutuhan masyarakat khususnya dibidang kesehatan. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sehingga mampu menanggulangi permasalahan kesehatan yang terjadi di masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan yang tidak dapat terpenuhi akan berdampak pada menurunnya tarif hidup masyarakat yang berakibat pada terjangkitnya penyakit dan permasalahan kesehatan lainnya.¹⁰

Dalam ajaran islam, negara mempunyai peran sentral dan sekaligus bertanggungjawab penuh dalam segala urusan rakyatnya, termasuk dalam urusan kesehatan, hal ini didasarkan pada dalil umum yang menjelaskan peran dan tanggung jawan kepala negara untuk mengatur selurh urusan rakyatnya. Rasulullah SAW, bersabda:

¹⁰Desi Hanggono Rarasati, Dampak Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kota Malang, Vol.6 No.1, Januari-Maret 2017, h. 34-35.

فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ¹¹

Artinya: “Pemimpin yang mengatur urusan manusia (Imam/Khalifah) adalah pengurus rakyat dan dia bertanggung jawab atas rakyatnya”. (HR. Al-Bukhari dan Muslim)

Diantara tanggung jawab Imam atau Khalifah adalah mengatur pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar/primer bagi rakyatnya secara keseluruhan. Yang termasuk kebutuhan-kebutuhan dasar bagi rakyatnya adalah kebutuhan keamanan, kesehatan dan pendidikan. Hal itu didasarkan pada sabda Rasulullah SAW:

مَنْ أَصْبَحَ آمِنًا فِي سِرْبِهِ، مُعَافَى فِي بَدَنِهِ، عِنْدَهُ قُوتٌ يَوْمِهِ، فَكَأَنَّمَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا بِحَدَافِيرِهَا¹²

Artinya: “Siapa saja yang saat memaski pagi merasakan aman pada kelompoknya, sehat badannya dan tersedia bahan makanan di hari itu, dia seolah-olah telah memiliki dunia semuanya”. (HR. Ibnu Majah)

Dalam hadis tersebut ditunjukkan bahwa keamanan dan kesehatan dipandang sebagai kebutuhan primer atau dasar seperti makanan. Dengan demikian, keamanan dan kesehatan masuk dalam kategori kebutuhan dasar bagi seluruh rakyat.¹³

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggara pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

¹¹Taqiyuddin an-Nabhani, *Muqaddimah ad-Dustûr*, Juz II, h. 143

¹²HR. Ibnu Majah, no: 4141, dihasankan oleh Syaikh Al-Albani di dalam *Shahih Al-Jami'ush Shaghir* no. 5918

¹³Kmb.Fib.ugm.ac.id/mengenal-jaminan-kesehatan-dalam-islam/ diakses pada hari Sabtu, 11.52 tanggal 03 Oktober 2020.

ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “Setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan fasilitas umum yang baik”.¹⁴

Hadirnya BPJS Kesehatan merupakan langkah maju karena memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat. Untuk bisa memanfaatkan fasilitas jaminan ini, masyarakat perlu memahami prosedur dan ketentuan BPJS Kesehatan dengan baik, dengan demikian akan lebih memudahkan anda dalam memperoleh fasilitas kesehatan ini. Kunci memanfaatkan jaminan kesehatan ini adalah pemahaman yang baik mengenai prosedur dan ketentuannya. Tak luput juga program kesehatan yang dikeluarkan oleh pemerintah ini memerlukan dukungan dari masyarakat luas agar tercapainya kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Di Indonesia, pada tanggal 1 januari

¹⁴ Suaib, Nur Intan dkk, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu”, (FKM Universitas Hasanudin, 2015), h. 2.

2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk.¹⁵

BPJS kesehatan merupakan sebuah lembaga yang menyediakan pelayanan asuransi kesehatan dengan menggunakan sistem premi asuransi. Dalam sistem premi asuransi mewajibkan setiap pesertanya untuk membayar iuran sesuai dengan kelas yang dipilih. Iuran kesehatan adalah besarnya dana yang harus dikeluarkan untuk menyelenggarakan dan memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan oleh perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat.¹⁶

Pelaksanaan JKN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas.¹⁷ Prinsip asuransi sosial adalah mekanisme pengumpulan dana bersifat wajib yang berasal dari iuran guna memberikan perlindungan atas resiko sosial ekonomi yang menimpa peserta atau anggota keluarganya. Adapun yang dimaksud prinsip ekuitas adalah tiap peserta yang membayar iuran akan mendapatkan pelayanan kesehatan sebanding dengan iuran yang dibayarkan, dimana JKN adalah asuransi kesehatan sosial.¹⁸ Oleh karena itu, dalam proses menetapkan kebijakan premi asuransi tersebut banyak mengalami perubahan.

¹⁵Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor", Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 1 (Februari 2017), 2017 h.2.

¹⁶Kontroversi MUI yang mengharamkan BPJS Kesehatan diakses pada hari Kamis 12.05 WIB tanggal 14 Oktober 2020

¹⁷Pasal 1 ayat (3) UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

¹⁸Kementrian Kesehatan RI, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam sistem jaminan sosial*, (Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri, 2013), h. 16.

Berdasarkan tabel dibawah, berikut ini merupakan perubahan-perubahan yang dialami dalam menetapkan kebijakan iuran tarif tersebut.¹⁹

Tabel 1.1
Perubahan Kebijakan Kenaikan Jumlah Iuran

Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016	Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019	Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020
Kelas I : Rp 80.000	Kelas I : Rp 160.000	Kelas I : Rp 150.000
Kelas II : Rp 51.000	Kelas II : Rp 110.000	Kelas II : Rp 100.000
Kelas III : Rp 25.500	Kelas III : Rp 42.000	Kelas III : Rp 42.000

Sumber: Jurnal Politik Muda, Vol.6, No.1, Januari – Maret 2017.

Berdasarkan tabel diatas, dalam menetapkan iuran premi asuransi pertama kali didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016. Berdasarkan peraturan tersebut pemerintah menetapkan besarnya iuran premi asuransi sebesar Rp 80.000 pada kelas I, Rp 51.000 untuk kelas II, dan Rp 25.500 untuk kelas III. Namun seiring berjalannya waktu, terjadi perubahan kedua terhadap kebijakan iuran tarif premi asuransi tersebut. Perubahan kebijakan kedua tersebut didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019, yakni besarnya iuran tarif yang ditetapkan menjadi Rp 160.000 pada kelas I, Rp 110.000 pada kelas II, dan Rp 42.000 pada Kelas III. Kembali mengalami perubahan ketiga terhadap kebijakan iuran tarif premi asuransi tersebut. Perubahan kebijakan ketiga tersebut didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020, yakni besarnya iuran tarif yang ditetapkan menjadi Rp 150.000 pada kelas I, Rp 100.000 pada kelas II, dan iuran sebesar Rp 42.000 untuk kelas III.

¹⁹Desi Hanggono Rarasati, Dampak Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kota Malang, Vol.6 No.1, Januari-Maret 2017, h. 2

Dengan adanya nilai jumlah iuran Badan Jaminan Penyelenggara Sosial (BPJS) Kesehatan tersebut pasien (pelanggan) haruslah diberikan pelayanan yang memuaskan, karena kalau mereka tidak puas akan meninggalkan rumah sakit dan menjadi pelanggan pesaing, pasien akan merasa tidak puas jika kebutuhan dan harapannya tidak dipenuhi. Dan pasien akan puas jika apa yang dialami lebih baik dari yang diharapkan.

Dengan bertambah banyaknya rumah sakit, berarti akan terjadinya peningkatan persaingan dalam melayani masyarakat/pasien. Rumah sakit akan berusaha menciptakan dan menawarkan beberapa macam pelayanan yang diberikan dengan memperlihatkan sebaik mungkin pelayanan agar dapat menarik perhatian pasien/masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan.

Pasien sebagai konsumen berhak memilih rumah sakit yang menurutnya bagus dalam memberikan pelayanan, kesehatan pasien sangatlah penting bagi rumah sakit dari sudut konsumennya sebagai pengguna jasa kesehatan rumah sakit.

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan aktivitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatan seperti biasa. Maka dibutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga dari pihak rumah sakit harus memberikan salah satu fasilitas yang mendukung kepuasan pasien seperti *customer relations*.

Customer Relations adalah suatu bentuk kegiatan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling ke pesaing.

Hubungannya kepada pelanggan merupakan nilai tambah yang berada di atas produk itu sendiri yang ada dalam produk industri jasa kesehatan didapat dari interaksi antara karyawan rumah sakit dengan pasien/pelanggan. Hal tersebut didukung oleh pendapat Drs. Danan Djaja, *customer relations* merupakan “salah satu bentuk kegiatan external *public relations* yang kegiatannya diarahkan untuk menciptakan hubungan dengan publik, pemakai jasa, atau publik konsumen”.²⁰

Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu adalah rumah sakit sebagai instansi pemerintah Kabupaten Pringsewu sejak juni 2010 yang melayani masyarakat dalam bidang kesehatan baik pelayanan secara umum maupun pelayanan yang bersifat spesialistik dengan jumlah pegawai ada 160 dan diantara pegawai tersebut terdapat 5 orang diamanahkan untuk menangani pelayanan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Pelayanan RSUD Pringsewu kepada masyarakat yaitu pelayanan rawatjalan untuk poliklinik, pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), pelayanan rawat inap, pelayanan tindakan operatif (Di kamar operasi), pelayanan persalinan, dan pelayanan BPJS).

Cara memberikan pelayanan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan secara wajar dan tidak memandang bulu, hal tersebut dimaksudkan agar para pasien/pelanggan merasa diakui dan merasa senang. Oleh karena itu rumah sakit memerlukan *customer relatons* yang

²⁰Danandjaja, “*Peranan Humas Dalam Perusahaan*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h.

baik agar setiap kegiatan yang berhubungan dengan pasien dapat tersampaikan dengan baik dan mendapatkan reputasi positif dimata penggunanya.

Seperti permasalahan penting yang berhubungan jumlah iuran dengan pelayanan pasien anggota kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu adalah kualitas pelayanan yang diukur dengan adanya bukti fisik baik dari pegawai maupun fasilitas rumah sakit, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap dari pegawai rumah sakit maupun dokter, adanya jaminan baik keamanan maupun kelancaran saat berobat, dan adanya perhatian yang diberikan kepada pasien sehingga merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan kepada peserta pemegang kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen pemegang kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang kurang puas dan kecewa. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.²¹

Dalam melaksanakan pelayanan jasa, terdapat karakter nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan, yaitu: *Fathonaah*/ profesional adalah sikap memberikan pelayanan dengan

²¹Ratminto, Atik Septi Winarsih, "*Manajemen Pelayanan*", (Jogyakarta Pustaka Pelajar, 2015), h. 72.

maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan. *Tabligh/* kesopanan dan keramahan adalah sifat yang komunikatif dan argumentatif dimana memberikan pelayanan dengan tutur kata yang tepat dan sopan. *Sidik/* jujur adalah memberikan pelayanan dengan tidak berdusta, menyampaikan sesuatu hal sesuai fakta. Amanah adalah pelayanan yang diberikan di laksanakan dengan penuh tanggung jawab.²²

Dalam Islam tidak mengenal kebebasan berakidah syariah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Anfaal ayat 27:

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ مُنْتَبِهُونَ وَتَخُونُوا أَوَّلَ الرُّسُلِ اللّهِ تَخُونُوا أَلَاءَ امُّنُوا الَّذِينَ يَتَأْتُوا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul, dan (janganlah) kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui."²³

Berdasarkan tafsir Al-Qur'an ayat diatas dapat dijelaskan Allah SWT memerintahkan hamba-hambanya yang beriman agar menunaikan perintah-perintah dan larangan-larangan yang Allah amanatkan kepada mereka. Barang siapa menunaikan amanat, maka dia berhak mendapatkan pahala besar dari Allah, dan barang siapa mengkhianatinya dan tidak

²²Rizky Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*, Dalam Jurnal ESST, Vol. 1. No. 9, September 2014, Universitas Airlangga: Surabaya.

²³Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), h. 180

menunaikannya, maka dia berhak mendapatkan azab yang keras dan dia menjadi pengkhianat Allah, Rasulullah, dan amanatnya itu sendiri, menodai dirinya sendiri karena dia telah mengambil sifat terburuk dan terjelek yaitu khianat, serta mengabaikan sifat yang paling baik dan sempurna yaitu amanat.²⁴

Ada 5 (lima) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain: Jujur, bertanggung jawab *al-amanah*, tidak mampu (*al-kadzib*), menepati janji dan tidak curang, melayani dengan rendah hati (*khidmah*).²⁵

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model *service quality* yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti langsung)
2. *Reability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (perhatian)

Dilatar belakangi oleh hal-hal diatas, maka peneliti melakukan kajian untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu kepada pengguna kartu BPJS kesehatan. Penelitian ini tidak hanya mencari alasan yang berkaitan dengan aspek keagamaan bagaimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu kepada pengguna kartu BPJS Kesehatan dengan adanya jumlah

²⁴. Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, *Tafsir Al-Qur'an jilid 3*, Terjemahan Muhammad Iqbal. et. Al. (Jakarta: Darul Haq, 2005), h. 183

²⁵Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press 2009), h. 153.

iuran bagi seluruh masyarakat. Dan untuk mengetahui betapa pentingnya kepuasan pasien, sehingga penulis menulis judul “Pengaruh Jumlah Iuran Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu)”.

D. Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan masalah terlebih dahulu agar tidak terjadi permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka peneliti memfokuskan untuk meneliti :

1. Pengaruh jumlah iuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna kartu BPJS oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Daerah Pringsewu.
2. Pandangan ekonomi Islam dalam menyikapi kualitas pelayanan pengguna kartu BPJS yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan untuk diteliti lebih rinci. Dapat ditarik suatu rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Jumlah Iuran BPJS terhadap kualitas pelayanan program BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu?
2. Bagaimana pengaruh Jumlah Iuran BPJS terhadap kualitas pelayanan program BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu dalam perspektif Ekonomi Islam?

F. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh jumlah iuran BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu kepada pengguna kartu BPJS.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan pandangan ekonomi islam pengaruh jumlah iuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.

2. Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan permasalahan maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi lembaga terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu untuk mengetahui pengaruh jumlah iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif ekonomi islam.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan pengaruh jumlah iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu.

c. Bagi Peneliti dan Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya program studi Ekonomi Islam dalam pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Islam mengenai pengaruh jumlah iuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Komariah dengan judul "*Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016). Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan yang diperoleh

dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 468 orang, metode analisis menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Kesehatan belum cukup baik dan kurang sesuai dengan kualitas pelayanan dalam perspektif islam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pradayati Mutya Feby Andriyani dengan judul “ *Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Kabupaten Brebes Dalam Perspektif Pelayanan syariah*” (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016). Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif.. Analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Berdasarkan 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 Pkesmas Larangan sudah sesuai dengan Pelyanan Syariah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ria Gustina Maharan dengan judul “*Pengaruh Reward dan Punishment PT. PJS Terhadap Pelayanan Peserta Dalam Perspektif Ekonomi Islam*” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik kuesioner yang diberikan

kepada karyawan BPJS yang berada di Rumah Sakit Abdul Moeloek dengan jumlah sampel sebanyak 23 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder serta data diolah dengan menggunakan software SPSS 17. Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa reward dan punishment berpengaruh secara signifikan terhadap Pelayanan peserta yang diberikan PT.BPJS terhadap karyawannya. PT.BPJS telah menerapkan pelayanana dengan baik dan mengaplikasikan prinsip-prinsip ekonomi islam yaitu melayani dengan baik dan tidak membedakan pelayanan yang diberikan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina Emelia Haryani dengan judul *“Hubungan Kepesertaan, Kualitas Pelayanan Dan Iuran Dengan Kepuasan Peserta BPJS Mandiri Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”* (Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2019). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian koreasional. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan April 2019. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Sampel penelitian sebanyak 400 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis *Spearman Rank*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) kepesertaan memiliki hubungan yang lemah dengan kepuasan peserta BPJS mandiri di faskes tingkat pertama; (2)

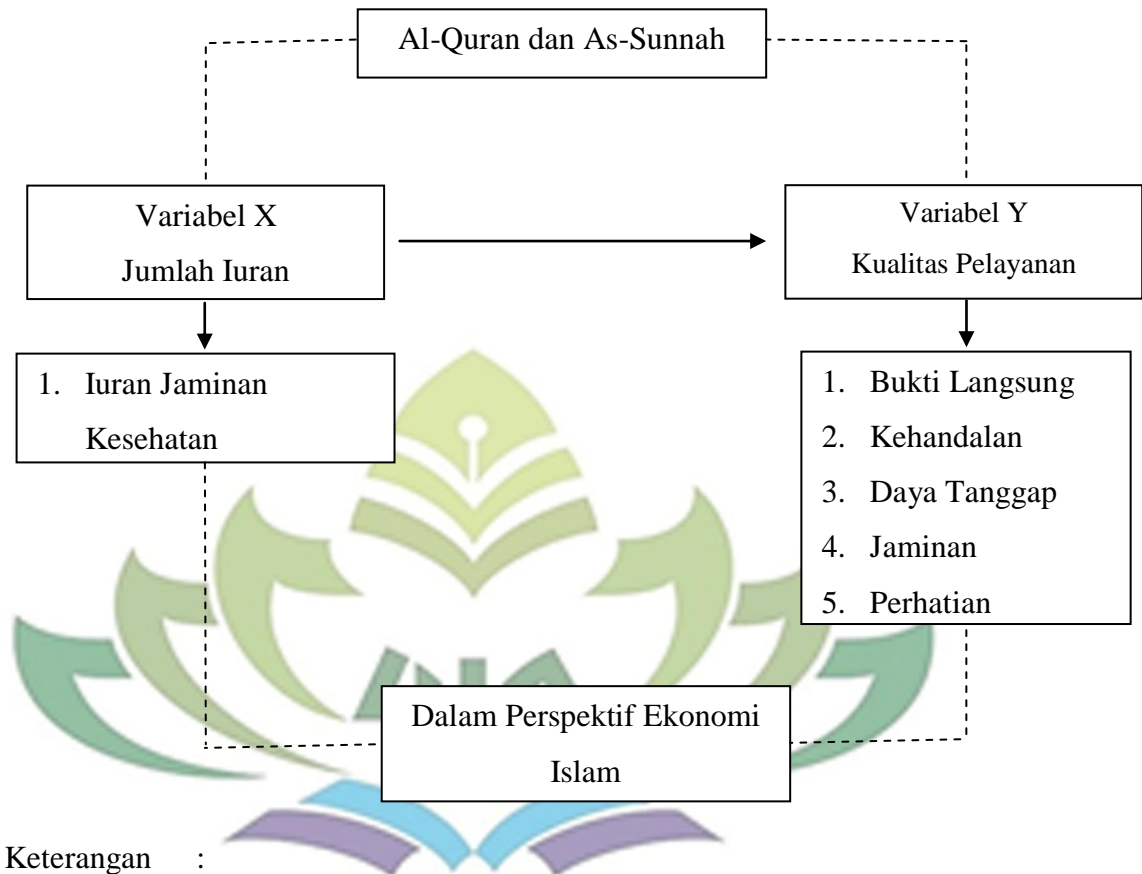
kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan peserta BPJS mandiri di faskes tingkat pertama; dan (3) iuran memiliki hubungan yang sedang dengan kepuasan peserta BPJS mandiri di faskes tingkat pertama.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, hasil penelitian yang satu tidak sama dengan yang lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan obyek penelitian, subyek penelitian, variabel penelitian, dan metode penelitian. Dari hasil pembahasan di atas sudah terlihat jelas bahwa penelitian yang sudah ada, karena belum ada yang membahas tentang “Pengaruh Jumlah Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Maka peneliti berpendapat bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian diatas, Sedangkan penelitian ini mengenai Pengaruh Jumlah Iuran Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

H. Kerangka Pikir

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang penulis gambarkan, untuk mempermudah dalam memahami arahan tujuan penelitian ini, adapun kerangka pemikiran pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pikiran



Keterangan :

————— : Parsial (Langsung)

----- : Simultan (Tidak Langsung)

Sumber: Data Diolah 2020

Kerangka pikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terkait (dependen).

1. Hubungan antara *Jumlah Iuran* dan *Bukti Langsung*

Jumlah iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh anggota atau peserta. Menurut Zeithaml dkk dalam Lovelock dan Wright, Tingkat kualitas pelayanan jasa hanya bisa di ukur dari sudut pandang pelanggan. Jumlah iuran yang di bayar setiap bulannya anggota ingin melihat bukti langsung pelayanan yang diberikan seperti penampilan fisik dari fasilitas yang diberikan, penampilan pegawai/petugas, dan materi komunikasi.

2. Hubungan antara *Jumlah Iuran* dan *Kehandalan*

Jumlah iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh anggota atau peserta. Menurut Zeithaml dkk dalam Lovelock dan Wright, Tingkat kualitas pelayanan jasa hanya bisa di ukur dari sudut pandang pelanggan. Jumlah iuran yang di bayar setiap bulannya anggota ingin melihat kehandalan pelayanan yang diberikan seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Hubungan antara *Jumlah Iuran* dan *Daya Tanggap*

Jumlah iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh anggota atau peserta. Menurut Zeithaml dkk dalam Lovelock dan Wright, Tingkat kualitas pelayanan jasa hanya bisa di ukur dari sudut pandang pelanggan. Jumlah iuran yang di bayar setiap bulannya anggota ingin melihat daya tanggap yang diberikan seperti

kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Hubungan antara *Jumlah Iuran* dan *Jaminan*

Jumlah iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh anggota atau peserta. Menurut Zeithaml dkk dalam Lovelock dan Wright, Tingkat kualitas pelayanan jasa hanya bisa di ukur dari sudut pandang pelanggan. Jumlah iuran yang di bayar setiap bulannya anggota ingin melihat jaminan yang diberikan seperti pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pasien kepada rumah sakit.

5. Hubungan antara *Jumlah Iuran* dan *Perhatian*

Jumlah iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh anggota atau peserta. Menurut Zeithaml dkk dalam Lovelock dan Wright, Tingkat kualitas pelayanan jasa hanya bisa di ukur dari sudut pandang pelanggan. Jumlah iuran yang di bayar setiap bulannya anggota ingin melihat perhatian yang di berikan seperti pemerika perhatian yang tulus dan bersifat pribadi atau individual kepada para pasien yang berupaya memahami keinginan mereka.

Berdasarkan uraian di atas maka dilakukan penelitian mengetahui Pengaruh Jumlah Iuran BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan. Jumlah iuran dapat dilihat dari indikator iuran jaminan kesehatan, sedangkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan, hal tersebut dapat di lihat dari Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap,

Jaminan, dan Perhatian. Dari indikator-indikator tersebut hubungan antara variabel dependen (kualitas pelayanan) yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen (jumlah iuran). Dalam penelitian ini model hubungan antara variabel bebas yaitu jumlah iuran (X) kemudian sebagai variabel terikat yaitu kenaikan kualitas pelayanan (Y).



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam

1. Pengertian dan Dasar Hukum Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen/pelanggan.²⁶

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain jangan memberikan yang tidak berkualitas. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2:

حَرَامٌ الْبَيْتَ آمِينَ وَلَا الْقَلْبِيدَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلَا اللَّهُ شَعْبًا تَحْلُوا أَلَاءَ آمَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
صَدُوكُمْ أَنْ قَوْمِ شَنْجَانِ بُجْرٍ مِنْكُمْ وَلَا فَاصْطَادُوا وَاحْلَلْتُمْ وَإِذْ أَوْرِضُونَا رَبِّهِمْ مِنْ فَضْلًا يَبْتَغُونَ أَل

²⁶J. Supranto, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 228.

تَقُوا أَوْ الْعُدُونَ الْإِثْمَ عَلَى تَعَاوُنٍ أَوْ لَا وَالتَّقْوَى الْبِرَّ عَلَى تَعَاوُنٍ أَوْ لَا أَنْ الْحَرَامِ الْمَسْجِدِ عَنِ
 الْعِقَابِ شَدِيدٌ إِنَّ اللَّهَ وَ

Artinya: ”Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban), dan Qalaid (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalangi-halangi-mu dari Masjidilharam mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”²⁷

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Al-Qur’an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.²⁸

2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:²⁹

²⁷Sayyid Qutub, “*Tafsir Fi Zilail Qur’an Jilid 12*”, (Jakarta: Darusy-Syueuq, Bairut, 1992 M, 1412H), h. 255.

²⁸*Ibid*

²⁹Muhammad Ismail Yusanto dkk, “*Menggagas Bisnis Islam*”, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 104.

a. Bersikap Profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Bayyinah ayat 7:

﴿الْبَرِيَّةَ خَيْرُهُمْ أَوْلِيَّكَ الصَّالِحِينَ وَعَمِلُوا أَمْنًا الَّذِينَ إِيَّابَ﴾

Artinya: *“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.”*³⁰

Berdasarkan tafsir Al-Qur'an ayat diatas dapat dijelaskan bahwa karena mereka menyembah dan mengenal Allah SWT, mereka beruntung mendapatkan kenikmatan dunia dan akhirat.³¹

b. Bersikap Amanah

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

Dalam Al-Qur'an Allah berfirman surat Al-Ahzab ayat 72:

³⁰Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, *Tafsir Al-Qur'an jilid 3*, Terjemahan Muhammad Iqbal. et. Al. (Jakarta: Darul Haq,2005), h. 564.

³¹*Ibid*

وَأَشْفَقْنَ بِحَمْلِنَهَا أَنْ فَأَبَيَّتْ وَالْجِبَالِ وَالْأَرْضِ السَّمَوَاتِ عَلَى الْأَمَانَةَ عَرَضْنَا إِنَّا
 جَهُولًا ظُلُومًا كَانَ إِنَّهُ إِلَّا نَسْنُ وَحَمْلَهَا مِنْهَا

Artinya:”Sesungguhnya kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung; tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat), lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan amat bodoh.”³²

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama. Bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah yang digambarkan sebagai orang munafik.

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pembisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat ia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

c. Memelihara Etos Kerja/Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (*kafa'ah*) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (*himmatul'amal*) yang tinggi.

Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan Islam merupakan

³²Departemen Agama RI, “AL-Qur’an dan Terjemahannya”, (Bandung: Diponegoro, 2010), h. 427.

bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.³³

3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Terdapat 6 faktor pendukung Kualitas pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:³⁴

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun anatar sesama pebisnis.
- e. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

³³Muhammad Ismail Yusanto dkk, “*Menggagas Bisnis Islam*”, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 114.

³⁴Johan Arifin, “*Etika Bisnis Islami*”, (Semarang: Walisongo Pres, 2009), h. 153

f. Tidak melupakn akhirat yaitu ketika sedang menajalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-,ata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

4. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan

Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal:

- a. *Kafa'ah*, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan.
- b. *Himmatul-'amal*, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi.
- c. *Amanah*, yaitu bertanggung jawab dan percaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.³⁵

Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri tersebut supaya konsumen dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

5. Etika Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut *ensiklopedia* islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah agar suatu pelayanan disebuah perusahaan lebih terarah maka pihak perusahaan

³⁵*Ibid*, h. 104.

harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dengan merasakan kepuasan secara maksimal.³⁶

Dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya setiap karyawan harus berlaku ihsan, yang artinya karyawan harus bisa memberikan pelayanan yang baik, cepat, optimal dan tuntas kepada konsumennya, sehingga konsumen tersebut merasa senang dan bahagia dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Berikut ini adalah beberapa etika pelayanan yang baik dalam islam, diantaranya :

- a. Ihsan, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.³⁷
- b. Itqan, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun beberapa hal, itqan juga sering diartikan meampui target. Itqan dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesau, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan.

³⁶Muhammad, "*Pengantar Akuntansi Syariah*", (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), cet. Ke-1, h. 96.

³⁷Rafidah, "*Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah*", Jurnal Nalar Fiqh, Vol. 10, No. 2, Desember 2014, h. 121

- c. Tasyir, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- d. Samanah, kata samanah sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang.
- e. Ash-Shidiq (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Sehingga, kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah.

6. Tujuan Kualitas Pelayanan

Bisnis Islam merupakan serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuk (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (Aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist). Dengan kendali syariat, bisnis dalam islam bertujuan untuk mencapai empat hal utama, yaitu:³⁸

- a. Target hasil

Target hasil: *profit-materi dan benefit-nonmateri*, artinya bahwa bisnis tidak hanya untuk mencari profit (*qimah madiyah*) setinggi-

³⁸Veitzhal Rivai, et. All, "Islamic Business And Economis Ethics", (Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung: Bumi Aksara, 2012), h. 9-10.

tingginya, tetapi juga harus dapat memperoleh dan memeberikan benefit (keuntungan) nonmateri kepada internal organisai perusahaan dan eksternal, seperti terciptanya suasana persaudaraan, kepedulian sosial dan sebagainya.

b. Pertumbuhan

Jika profit materi dan profit non materi telah diraih, perusahaan harus berupaya menjaga pertmbuhan agar selalu meningkat.

c. Keberlangsungan

Target yang telah dicapai dengan pertumbuhan setiap tahunnya harus dijaga keberlangsungannya agar perusahaan dapat dan tetap *exis* dalam kurun waktu yang lama.

d. Keberkahan

Semua tujuan yang telah tercapai tidak akan berarti apa-apa jika tidak ada keberkahan di dalamnya. Maka bisnis Islam menempatkan berkah sebagai tujuan inti, karena ia merupakan bentuk dari diterimanya segala aktivitas manusia. Keberkahan ini menjadi bukti bahwa bisnis yang dilakukan oleh pengusaha muslim telah mendapat ridha dari Allah SWT dan bernilai ibadah.

7. Manfaat Dan Dampak Positif Kualitas Pelayanan

Dengan pelayanan yang baik akan terbina hubungan yang lebih baik dan akrab. Berikut beberapa manfaat dan dampak positif yang diperoleh dengan adanya pelayanan yang baik, diantaranya:³⁹

³⁹Muhammad bin Ismail, “*Shahih Bukhari*”, (Bairut: Dar Ibnu Kasir, 1987, 2140), Juz 5

- a. Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum dan berperilaku yang menyenangkan pelanggan akan merasa dihormati dan dihargai.
- b. Petugas juga sangat disegani dan disenangi oleh pelanggan karena etika yang dimilikinya.

Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Muslim:

يُعْطِي عُلَمَاءَ سِوَاهُ⁴⁰ يَا عَائِشَةُ إِنَّ اللَّهَ فِي قِيَابِ الرَّقِيقِ يُعْطِي عُلَمَاءَ الرَّقِيقِ مَا لَا يُعْطِي عُلَمَاءَ الْغَنِيِّ مَالًا

Artinya: “Hadist riwayat Aisyah Radhiayllahu’anhun istri Nabi Shallahu Alaihi wassalam. Rasulullah Alaihi Wassalam bersabda: Wahai Aisyah! Sesungguhnya Allah itu maha lembut yang menyukai kelembutan, Allah akan memberikan kepada orang yang bersikap lembut sesuatu yang tidak diberikan kepada orang yang bersikap keras dan kepada yang lainnya. (HR. Muslim)⁴¹

B. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Konvensional

1. Pengertian dan Dasar Hukum Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.⁴² Menurut Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003

⁴⁰Hadits diriwayatkan oleh Muslim no. 2593

⁴¹Muslim bin Hajat, “*Shahih Muslim*”, (Beirut: Dar Al-Jail, tt), Juz 8, h. 71

⁴²EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, “*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*”, (Semarang: Difa Publisher, 2008), cet Ke-3, h. 520.

Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, dan menyediakan pelanggan.

Jadi Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁴³ Standar dalam pelayanan adalah ukurannya yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat buku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁴⁴ Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan

⁴³Arosmiati, "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Permasyarakatan Kelas II A Wanita Tangerang". (Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta, 2007), h. 16.

⁴⁴M. Nur Rianto, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211-212.

harapan konsumennya sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.⁴⁵

2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, adapun prinsip-prinsip umum yang harus diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

⁴⁵Julian Yamit, "Manajemen Kualitas", (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), h. 23.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.⁴⁶

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopandan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayaan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan

⁴⁶Ratminto dan Atik Septi Winarsih , “*Manajemen Pelayanan*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 21-23.

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Dalam buku Moenir yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*" disebutkan bahwa ada 6 faktor pendukung pelayanan, yang saling berpengaruh dan secara bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, diantaranya :⁴⁷

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Dengan adanya kesadaran diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah penggunaan kewenangan yang harus diikuti dengan pemenuhan hak, kewajiban dan tanggung jawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai untuk mengantisipasi masa depan dan mempunyai kemampuan bahasa yang baik.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Dalam hal ini suatu sistem merupakan suatu sistem merupakan suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat yang saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

⁴⁷Jailani, Pelayanan Publik : Kajian Pendekatan Menurut perspektif Islam, Vol. 19 No. 27, Januari-Juni 2013, h. 95-96

- d. Faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan merupakan balas jasa atau imbalan bagi seseorang yang telah mengorbankan tenaga dan pikirannya.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas, atau dalam istilah lain disebut dengan “*skill*” yang diterjemahkan menjadi “*kecakapan*” yaitu *technical skill*, *human skill* dan *conceptual skill* sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap pejabat agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
- f. Faktor sarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu pelaksanaan pekerjaan.

4. Ciri – ciri Kualitas Pelayanan

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik, diantaranya adalah:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan konsumen sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik..

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya konsumen ingin dilayani secara prima. Untuk melayani konsumen, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya

manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai.

Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Konsumen akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diharapkan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani konsumen diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan konsumen.

- e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap konsumen. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan konsumen. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Tidak menggunakan bahasa istilah yang sulit dimengerti.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan konsumen terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi konsumen. Pada dasarnya, menjaga rahasia konsumen sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan.

- g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi konsumen atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

Berusaha memahami kebutuhan konsumen artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen lari.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.⁴⁸

Kepercayaan calon konsumen kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali

⁴⁸Kasmir, "Etika Customer Service", (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 33-39.

pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.

5. Etika Dalam Kualitas Pelayanan

Etika pelayanan untuk berbagai kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya konsumen atau pelanggan tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak gerik karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau cara berpenampilan. Oleh karena itu, etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua karyawan agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.⁴⁹

Beberapa ketentuan yang diatur dalam etika secara umum, diantaranya :

- a. Sikap dan perilaku
- b. Penampilan
- c. Cara berpakaian
- d. Gerak-gerik
- e. Cara bertanya

⁴⁹Kasmir, "Kewirausahaan", (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 78-80

6. Tujuan Kualitas Pelayanan

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dari :

- a. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. *Kesamaan hak*, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan pelayanan publik.⁵⁰

⁵⁰Sinambela, “*Reformasi Pelayanan publik*”, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), h. 6.

7. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia pelayanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan yang baik, diantaranya :

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi/perusahaan.⁵¹

8. Dampak Positif Kualitas Pelayanan Yang Baik

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa.

⁵¹Daryanto dan Ismanto, “*Konsumen dan Pelayanan prima*”, (Yogyakarta : Gava Media, 2014),h. 109.

- b. Pengalaman terdahulu (masa lalu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan.⁵²

9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithalm, Berry, dan parasuraman Fandy Tjiptono, untuk mengevaluasi kualitas jasa pelangan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:⁵³

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan penampilan petugas pelayanan.⁵⁴
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan

⁵²Ferminda Manoppo, "Kualitas Pelayanan, Dan ServiceCape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado", Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 1 No. 4, Deseber 2013, h. 1343

⁵³Fandy tjiptono, "pemasaran jasa: Prinsip Penerapan dan Penelitian", (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282

⁵⁴Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, "Manajemen Pemasaran Jasa,(Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 182.

waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

10. Aspek- aspek Simpati Dalam Kualitas Pelayanan

Dalam tokoh individualisme, Adam Smith (1759) juga menerangkan prinsip-prinsip simpati untuk menerangkan tindakan-tindakan yang tidak semata-mata mengejar keutungan sendiri atas dasar pikiran, tetapi juga dikemudikan oleh simpati terhadap orang lain, yang tanpa itu sebenarnya kehidupan sosial itu tidak mungkin ada. Adam Smith

dalam bukunya *“Wealth of Nations”* (1776) memberikan ciri pada kekuatan hedonisme dan *laissez – faire*. Ia menekankan pada simpati manusia. Dan dalam bukunya *“theory of moral Sentiment”* (1759) ia menulis, bagaimana aliran selfis menduga seseorang sebenarnya ada bukti bahwa alam seseorang mempunyai prinsip terhadap kebahagiaan mereka perlu bagi seseorang.

Adam Smith membedakan dua bentuk dasar dari simpati :⁵⁵

a. Yang menimbulkan response yang cepat hampir seperti reflek.

Misalnya :

- 1) Kalau kita melihat orang dipukul tongkat dengan keras kita merasa ngeri.
- 2) Bila kita melihat pemain akrobat yang sedang berjalan diatas tali yang tinggi, kita merasa tegang.
- 3) Jikat melihat demonstrasi terjun payung yang tidak mengembang, kita memejamkan mata.

Hal-hal seperti ini kita rasakan orang lain yang menderita, seperti halnya kita sendiri. Pertama kita hanya ngeri bila gigigit dan akhirnya apabila kita melihat persoalan yang sama lalu kita asosiasikan pengalaman ngeri kita.

⁵⁵Ahmadi, *“Psikologi Sosial”*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), h.54

C. Konsep Iuran Kesehatan

1. Pengertian dan Dasar Hukum Iuran Kesehatan

Iuran kesehatan adalah besarnya dana yang harus dikeluarkan untuk menyelenggarakan dan memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan oleh perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Iuran kesehatan harus kuat, stabil, dan selalu berkesinambungan untuk menjamin terselenggaranya kecukupan, pemerataan, efisiensi, dan efektifitas pembiayaan kesehatan itu sendiri.⁵⁶ Pengertian iuran tersebut merujuk pada dua sudut pandang berikut:

- a. Penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) yaitu besarnya dana untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang berupa dana investasi serta dana operasional.
- b. Pemakaian jasa pelayanan (*health consumer*) yaitu besarnya dana yang dikeluarkan untuk dapat memanfaatkan suatu upaya kesehatan.

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia yang tidak dapat dihapus dalam dirinya karena hak kesehatan tersebut telah ada sejak manusia itu lahir dan harus dijaga keberlangsungannya tanpa adanya diskriminasi. Setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara, dan upaya

⁵⁶Kontroversi MUI yang mengharamkan BPJS Kesehatan diakses pada hari Kamis 12.05 WIB tanggal 14 Oktober 2020

pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggungjawab semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat.⁵⁷

Pengakuan jaminan sosial sebagai salah satu bagian dari Hak Asasi Manusia telah dikejawantahkan oleh negara Republik Indonesia. Hal ini terbukti dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Pasal 41 ayat (1) undang-undang ini menentukan, bahwa: “Setiap warganegara berhak atas jaminan sosial yang dibutuhkan untuk hidup layak serta untuk perkembangan pribadinya secara utuh”.

Wajib bagi seluruh masyarakat sesuai prinsip kepesertaan Undang-Undang SJSN, yakni seluruh penduduk wajib jadi peserta asuransi sosial kesehatan, dan wajib membayar premi/iuran tiap bulannya. Didalam Bab V pasal 19 ayat (3) UU 24 Tahun 2011 Tentang BPJS disebutkan: “Peserta yang bukan pekerja dan bukan penerima bantuan Iuran (Mandiri) wajib membayar dan menyetor Iuran yang menjadi tanggungjawab kepada BPJS. Dan pada Pasal 17 ayat (2) disebutkan: “sanksi administratif sebagaimana dimaksudkan dapat berupa;

⁵⁷<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/indek.php/pages/detail/2010/2> diakses pada hari Kamis, 14.35 WIB tanggal 14 Oktober 2020.

- a. Teguran tertulis
- b. Denda atau
- c. Tidak mendapat pelayanan publik tertentu.⁵⁸

Iuran untuk orang miskin dibayar oleh pemerintah dan mereka disebut Penerima Bantuan Iuran (PBI),⁵⁹ atas nama hak sosialrakyat, tetapi hak itu tidak langsung diberikan kepada rakyat yang dipungut melalui pajak, begitu pula dengan peserta mandirii mereka yang wajib membayar iuran setiap bulannya harus menyisihkan gaji mereka setiap bulannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan itupun terdiri dari III kelas, yang terdiri dari kelas atas (I), kelas menengah (II), kelas bawah (III).

2. Prinsip- prinsip Iuran Kesehatan

Ada 3 prinsip penarikan iuran dalam suatu program asuransi sosial yang diselenggarakan negara.⁶⁰

- a. Prinsip Beveridge alias prinsip pasar, menurut prinsip ini jaminan sosial didanai pemerintah lewat pajak. Rakyat tak perlu menerima tagihan atas layanan kesehatan. Karena mengandalkan pajak maka iuran ini meniscayakan porsi jumbo prporsi upah yang dipotong, yaitu berkisar 20 sampai dengan 50 persen.
- b. Prinsip Bismarck (diambil dari nama kanselir Jerman penggagas sistem jaminan sosial nasional). Berdasarkan prinsip ini, jaminan

⁵⁸Pasal 17 Ayat (2) UU No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

⁵⁹Pasal 7 ayat (1) UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

⁶⁰Dinna Wisnu, "*Politik Sistem Jaminan Sosial*", (Jakarta: PT. Gramedia, 2010), h. 26.

sosial didanai bersama-sama oleh pemerintah, pengusaha, dan pekerja. Subsidi iuran diberikan hanya untuk golongan tidak mampu atau kalangan yang dianggap penting, seperti militer.

- c. Prinsip pasar, seperti yang dilakukan oleh Medicare di Amerika Serikat (AS) Jaminan Sosial didanai oleh iuran pekerja dan pengusaha saja, dikelola oleh lembaga swasta, tetapi ada aturan pemerintah yang menjadi patokan pengelolaan.

Berdasarkan kategori peserta maka program iuran jaminan kesehatan mensyaratkan peserta menjadi pengiur. Artinya, semua peserta wajib mengiur untuk mengikuti iuran jaminan kesehatan. Peserta dari kalangan pegawai formal akan mengiur bersama-sama dengan perusahaan. Pekerja informal atau profesional harus membayar iuran penuh. Dan pengiur terakhir yang berasal dari kalangan tak mampu akan diberikan subsidi oleh pemerintah.

- 3. Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
 - a. Pengertian dan Dasar Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Istilah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dikenal dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang selanjutnya disebut UU SJSN. Pasal 1 Angka 6 UU SJSN memberi pengertian terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

Sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28H Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (3) dan Pasal 34 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Npmor X/MPR/2001, Presiden ditugaskan untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu.

Dengan diundangkannya Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk Badan Penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta.⁶¹

⁶¹Dian Ayu Nurul Muthoharoh dan Danang Ari Wibowo, Return To Work Sebagai Bentuk Jaminan Kecelakaan Kerja Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, Vol. 1 No. 2, Mei 2020, h. 8-9.

b. Tujuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan sebuah lembaga yang menyediakan pelayanan asuransi kesehatan, memiliki beberapa tujuan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu:

- 1) Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta diseluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.
- 2) Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.
- 3) Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
- 4) Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
- 5) Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan.

- 6) Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung keseluruhan operasionalisasi BPJS Kesehatan.⁶²
- c. Biaya Iuran Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menetapkan harga atau tarif iuran peserta berdasarkan kelas. Sistem iuran yang dibuat adalah sistem gotong royong, iuran yang dibayarkan akan digunakan untuk membiayai peserta lain yang membutuhkan begitu sebaliknya ketika anda sakit, biaya berobat di rumah sakit akan ditanggung BPJS melalui iuran peserta lainnya.⁶³

Adapun tarif BPJS Mandiri berdasar Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- 1) Iuran kelas 1 = Rp. 150.000,- Peserta kelas 1 mendapatkan fasilitas ruang rawat inap sesuai dengan kelas yang dipilih yaitu peserta akan mendapatkan kamar kelas 1 untuk dirawat dan biayanya akan ditanggung BPJS Kesehatan.
- 2) Iuran kelas 2 = Rp. 100.000,- Fasilitas yang diberikan sesuai dengan haknya, yaitu mendapatkan kamar rawat kelas 2. Peserta boleh mengajukan naik kelas ruang rawat inap ke kelas

⁶²Buku Pedoman Umum Tatakelola Yang Baik (good govemance) BPJS Kesehatan, h.6

⁶³Dian Armanalia in BPJS Kesehatan, *Iuran atau Tarif BPJS Kesehatan Terbaru 2018*, <https://www.panduanbpjs/tarifbpjs-kesehatan>, diakses pada hari selasa, 03.08 tanggal 27 Oktober 2020.

1, tapi peserta akan dikenakan biaya selisih dari yang menjadi tanggung jawab BPJS Kesehatan.

- 3) Iuran kelas 3 = Rp. 42.000,- Meskipun iuran naik, namun peserta masih membayar Rp. 25.500 seperti sebelumnya hingga desember 2020. Kelas ini merupakan kelas paling bawah dengan iuran terjangkau.

Peserta BPJS tidak boleh menunggak. Apabila peserta menunggak pembayaran maka status kartu BPJS akan dihentikan kepesertaannya. Jika terlambat membayar iuran BPJS:⁶⁴

- 1) Status peserta menjadi non aktif sejak tanggal 1 (satu) bulan berikutnya, sehingga penjaminan pelayanan kesehatan diberhentikan sementara.
- 2) Kepesertaannya dapat menjadi aktif kembali dan penghentian sementara penjaminan pelayanan kesehatan berakhir apabila peserta membayar iuran bulan tertunggak paling banyak 24 bulan serta membayar iuran bulan berjalan. Besaran denda mengacu pada ketentuan peraturan perundang-perundangan.
- 3) Apabila kurun waktu 45 hari sejak status kepesertaan aktif kembali, peserta membutuhkan pelayanan rawat inap, maka dikenakan denda pelayanan.

Pada 1 januari 2019 semua warga negara Indonesia harus sudah mendaftar BPJS semua tanpa terkecuali, apabila tidak

⁶⁴Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), Edisi 1 Tahun 2020, h. 87

mendaftar maka akan dikenakan sanksi yaitu tidak bisa menggunakan layanan publik seperti mengurus KTP, mengurus SIM, mengurus Paspor, mengurus KK atau layanan pemerintah lainnya.⁶⁵

d. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 mewajibkan pendaftaran ke BPJS Kesehatan paling lambat tanggal 1 Januari 2019 bagi peserta mandiri dengan kata lain, kepesertaan bersifat wajib dan dilaksanakan secara bertahap hingga menjangkau seluruh Indonesia. Kepesertaan anggota BPJS meliputi:

- 1) Peserta, yaitu setiap orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia yang telah membayar iuran.
- 2) Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain.
- 3) Pemberi Kerja adalah pesorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja, atau penyelenggara Negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya.⁶⁶

⁶⁵*Ibid*

⁶⁶<https://kepesertaan.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/indek.php/pages/detail/2020/2> 11.24 WIB

e. Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut Kemenkes (2014) manfaat dari BPJS antara lain:

- 1) Dengan adanya setiap peserta berhak memperoleh manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat jaminan kesehatan tersebut terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis. Manfaat medis tidak terkait dengan besaran iuran yang dibayarkan, sedangkan manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi dan ambulans. Manfaat akomodasi ditentukan berdasarkan skala besaran iuran yang dibayarkan, sedangkan ambulans hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.
- 2) Manfaat pelayanan promotif dan preventif meliputi pemberian pelayanan, seperti penyuluhan kesehatan perorangan (penyuluhan kesehatan perorangan meliputi paling sedikit penyuluhan mengenai pengelolaan faktor risiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat).
- 3) Keluarga berencana (konseling, kontrasepsi dasar, vasektomi dan tubektomi bekerja sama dengan lembaga yang

membidangi keluarga berencana disediakan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

- 4) Skrinning kesehatan (diberikan secara selektif yang ditujukan untuk mendeteksi risiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan dari risiko penyakit tertentu).⁶⁷

4. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan *tentatif* yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya.⁶⁸ Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Oleh karena itu pada penulisan laporan ini, hipotesis diartikan sebagai dugaan sementara atau pendapat yang masih lemah sehingga perludibuktikan kebenarannya. Dalam hipotesis yang penulis buat adalah hipotesis H_0 dan H_1 .

H_0 : "Tidak terdapat pengaruh antara jumlah iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu".

⁶⁷Ida Untari, Anggita Hardian Putri, Hubungan Antara Tingkat Sosial Ekonomi Keluarga Dengan Kepemilikan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), Vol. 13 No. 1, September 2015, h. 32

⁶⁸S. Nasution, "*Metode Research (penelitian Ilmiah)*", (Jakarta Bumi Aksara, 2006), h. 39.

H₁ :”Terdapat pengaruh antara jumlah iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu”.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu, dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah iuran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan beberapa faktor sebagai berikut:

1. Dari hasil statistik dengan menggunakan SPSS 23.0 menunjukkan bahwa menyatakan bahwa nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$ dengan signifikan 0,05 yaitu sebesar $1,99 > 1,66$, artinya variabel jumlah iuran (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu, hal ini terbukti dari pengujian *signifikansi koefisien regresi linier sederhana* diperoleh nilai Sig sebesar $0,049 < 0,05$, artinya pengujian koefisien linier sederhana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Adapun dari pengujian determinasi dengan hasil bahwa pengaruh jumlah iuran terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 30% sedangkan 70% sisanya dipengaruhi oleh hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian.
2. Bahwa jumlah iuran yang semakin banyak sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam hal fasilitas yang diberikan berbeda setiap kelasnya, namun dengan pelayanan yang diberikan tidak terdapat perbedaan antar kelas BPJS, setiap kelas akan mendapatkan pelayanan yang sama. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan bagi

pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu telah sesuai dengandimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah bukti langsung (Tangible), keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), kepedulian (Emphaty). Dan dalam perspektif ekonomi Islam telah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yaitu bersifat profesional, bersikap amanah, dan memelihara etos kerja/bersungguh-sungguh. Hal ini dikarenakan sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasar pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan rasa keadilan serta bertanggung jawab dalam melayani pasien dan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

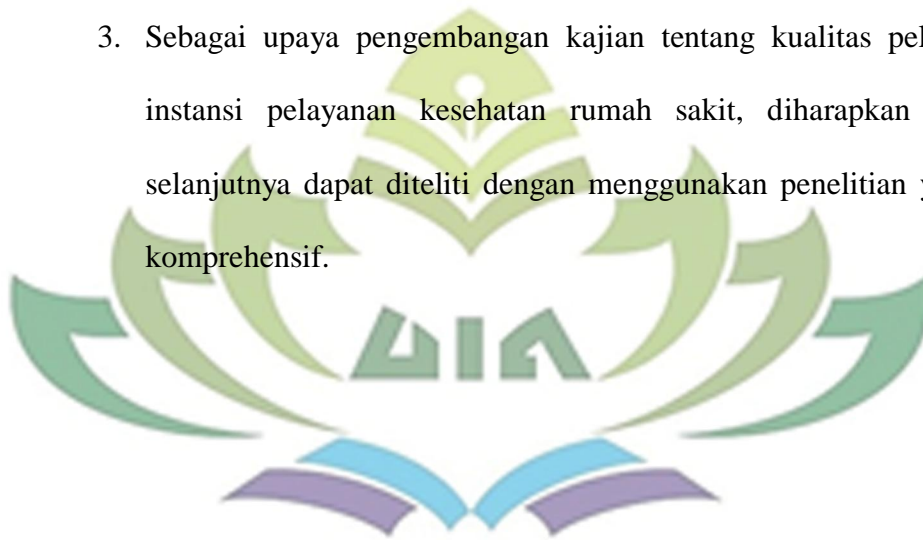
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pringsewu dari segi kualitas pelayanan kepada pasien pengguna kartu BPJS untuk mempertahankan dan memperbaiki tingkat kualitas pelayanan dari segi Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsivennes (dayatanggap), Assurance (jaminan) dan Emphaty (perhatian). Dan Rumah Sakit

Umum Daerah Kabupaten Pringsewu harus mempertahankan nilai-nilai ke Islaman dalam melayani pasien.

2. Bagi BPJS, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan iuran dengan kualitas pelayanan pasien peserta BPJS di RSUD Kabupaten Pringsewu dengan koefisien korelasi termasuk dalam kategori sedang. BPJS kesehatan juga diharapkan meningkatkan kinerja dengan cara rutin melakukan sosialisasi terkait perubahan regulasi sehingga peserta BPJS memperoleh informasi yang jelas.
3. Sebagai upaya pengembangan kajian tentang kualitas pelayanan di instansi pelayanan kesehatan rumah sakit, diharapkan penelitian selanjutnya dapat diteliti dengan menggunakan penelitian yang lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- Ahmadi, *Psikologi Sosial*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002
- Ansofino and others, *Buku Ajar Ekonometrika*, Yogyakarta: Deepublish, 2016
- Arosmiati, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Perasyarakatan Kelas II A Wanita Tangerang*. Disertasi Program Pasca Sarajanan Universitas Indonesia, Jakarta, 2007
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*
- Danandjaja, *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan prima*, Yogyakarta : Gava Media, 2014
- Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2010
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001
- Dinna Wisnu, *Politik Sistem Jaminan Sosial*, Jakarta: PT. Gramedia, 2010
- Dwi Priyanto, *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi OFFSET, 2017
- EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, Semarang: Difa Publisher, 2008, cet Ke-3
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendektan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2013
- Etta Mamang Sangadji, dan Sopiah, *Metodologi Penelitian*, C. V ANDI, Yogyakarta, 2010
- Fandy tjiptono, *Pemasaran jasa: Prinsip Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014

- Freddy Rangkuti, *The Power Of Brands (Teknik Mengelola Brand Equality Dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus Dengan SPSS)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Pres, 2009
- Julian Yamit, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta: Ekonisia, 2001
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Kementerian Kesehatan RI, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam sistem jaminan sosial*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri, 2013
- M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Modul Ekonometrika, *Analisis dan Pengolahan Data Dengan SPSS dan EVIEWS*, Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2016
- Muhammad bin Ismail, *Shahih Bukhari*, Bairut: Dar Ibnu Kasir, 1987, 2140, Juz 5
- Muhammad Ismail Yusanto dkk, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999, cet. Ke-1
- Muslim bin Hajat, *Shahih Muslim*, Beirut: Dar Al-Jail, tt, Juz 8
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers, 2010
- Pasal 1 ayat (3) UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Pasal 17 Ayat (2) UU No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Pasal 7 ayat (1) UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

- Prasetya Irawan, Logika Dan Prosedur Penelitian; Pengantar Teori Dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa Dan Peneliti Pemula, Jakarta: STIA-LAN Press, 1999
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- S. Nasution, *Metode Research (penelitian Ilmiah)*, Jakarta Bumi Aksara, 2006
- Saban Echdar, *Metode Penelitian dan Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2007
- Sayyid Qutub, *Tafsir Fi Zilail Qur'an Jilid 12*, Jakarta: Darusy-Syueuq, Bairut, 1992 M, 1412H
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : Bumi Aksara, 2007
- Suaib, Nur Intan dkk, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu, FKM Universitas Hasanudin, 2015*
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2010
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2013
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, *Tafsir Al-Qur'an jilid 3*, Terjemahan Muhammad Iqbal. et. Al. (Jakarta: Darul Haq, 2005
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Pustaka Baru Press: Yogyakarta, 2015

V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015

Veitzhal Rivai, et. All, *Islamic Business And Economis Ethics*, Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung: Bumi Aksara, 2012

Jurnal

Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* Vol. 2 No. 1 Februari 2017, 2017

Desi Hanggono Rarasati, *Dampak Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kota Malang*, Vol.6 No.1, Januari-Maret 2017

Ferminda Manoppo, *Kualitas Pelayanan, Dan ServiceCape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*, Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 1 No. 4, Deseber 2013

Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah*, *Jurnal Nalar Fiqh*, Vol. 10, No. 2, Desember 2014

Rizky Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*, Dalam *Jurnal ESST*, Vol. 1. No. 9, September 2014, Universitas Airlangga: Surabaya.

Puji Pertiwi Ilahi, *Hubungan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*, Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Islam Negeri Syarief Hidayatullah, Jakarta, 2016

Sujianto, Ernawati, Hasim As'ari, Maryani, *Implementasi Program Raskin Dalam Upaya Mensejahterakan Masyarakat*, Bandung : *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 3, Nomor 2, Oktober 2012

Website

Dian Armanalia in *BPJS Kesehatan, Iuran atau Tarif BPJS Kesehatan Trbaru 2018*, [https://www. Panduanbpjs/tarifbpjs-kesehatan](https://www.panduanbpjs/tarifbpjs-kesehatan), diakses pada hari selasa, 03.08 tanggal 27 Oktober 2020.

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/indek.php/pages/detail/2010/2> diakses pada hari Kamis, 14.35 WIB tanggal 14 Oktober 2020.

Jailani, *Pelayanan Publik : Kajian Pendekatan Menurut perspektif Islam*, Vol. 19 No. 27, Januari-Juni 2013

Kmib. Fib.ugm.ac.id/mengenal-jaminan-kesehatan-dalam-islam/ diakses pada hari Sabtu, 11.52 tanggal 03 Oktober 2020.

Kontroversi MUI yang mengharamkan BPJS Kesehatan diakses pada hari Kamis 12.05 WIB tanggal 14 Oktober 2020

Kontroversi MUI yang mengharamkan BPJS Kesehatan diakses pada hari Kamis 12.05 WIB tanggal 14 Oktober 2020

www.bpjs-kesehatan.go.id

