

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS BONTANG UTARA I**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**LAILATUL ZIKRI FITRIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/ 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BONTANG UTARA I**

**OLEH  
LAILATUL ZIKRI FITRIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444H**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BONTANG UTARA I**

**SKRIPSI**

**Diajukan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Untuk Memenuhi Sebagai Syarat**

**Untuk Mencapai Gelar Sarjana**

**Dalam Ilmu Asuransi Syariah**

**Oleh:**

**Lailatul Zikri Fitria**

**190105030067**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN ASURANSI SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2023 M/ 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Zikri Fitria  
NIM : 190105030067  
Tempat/Tgl. Lahir : Bontang, 19 Maret 2023  
Jurusan : Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 16 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan  
  
A 1000 Rupiah postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'METERAI TEMPEL', and 'CC99FAK333609085'.

Lailatu Zikri Fitria

## PERSETUJUAN

Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I

Nama : Lailatul Zikri Fitria

Nim : 190105030067

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal lahir : Bontang, 19 Maret 2001

Alamat : Jl.Pramuka Gg.Arraudah No.6a

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Mengetahui  
Ketua Program Studi Asuransi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 05 Juni 2023  
Pembimbing



  
Lutpi Sahal, S.HI, M.SI  
Nip.198109212008011008

  
Lutpi Sahal, S.HI, M.SI  
Nip.198109212008011008

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien badan penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Rawat Jalan di puskesmas Bontang Utara I”, ditulis oleh Lailatul Zikri Fitria, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:



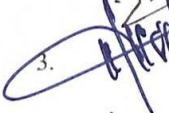

Hari : Rabu

Tanggal : 5 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)



### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Lailatul Zikri Fitria.** 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara i.* Skripsi, Diploma Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Lutpi SahaL, S.H.I., M.S.I

### **Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang cepat pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien pengguna layanan kesehatan harus menunggu lama. Kuantitas sumber daya manusia yang ditunjukkan oleh tingginya jumlah penduduk kurangnya jumlah tenaga medis dengan ketidaksuaian jumlah pasien yang berobat. Sehingga puskesmas Bontang Utara I kurang dalam memberikan aspirasi terhadap unit pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial(BPJS) rawat jalan di Puskesmas Bontang Utara I. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode Kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan *Software IBM SPSS* versi 23. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa: terdapat pengaruh antar variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I yakni sebesar 75,8 % dan sisanya dipengaruhi oleh factor lain yang berada di Puskesmas Bontang Utara I.



## **MOTTO**

*“ALLAH SWT tidak akan membebani seseorang hambanya melainkan dengan kemampuannya”*

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan dan Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

***“Hasbunallah wani'mal wakill”***

Cukup allah sajalah yang menjadi penolong

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirannil'amin.* Terhadap proses yang dilalui segala syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan banyak nikmat serta segala energi positifnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang paling berjasa dalam hidup saya Ayahanda saya Muhammad Handayani Arief dan Ibunda saya tercinta Rasidah. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan, serta pengorbanan cinta dan do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang telah dilontarkan, yang tiada hentinya diberikan kepada anakny. Dan juga telah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Allah Swt selalu menjaga kalian kebaikan dan kemudahan *aammin*.
2. Kepada cinta kasih Kaka-kaka saya Muhammad Syarief Rifqi Al-farizi dan Fitria Ulfah, A. Md., Farm. Terimakasih telah memberikan segenap doa, kasih sayang, semangat dan memotivasi yang tiada ternilai besarnya sehingga saya berada sampai di titik ini.

Hanya Ucapan terimakasih yang dapat saya berikan semoga allah selalu mempermudah segala urusanku dan urusan kalian. Dan semoga Allah selalu memberikan Rahmat dan berkah untuk kita semua. Amamin Ya rabbal Alamin.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka

ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudus</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>jami'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	A
اِ	kasrah	ditulis	I
اُ	dammah	ditulis	U
شُكْر	fathah	ditulis	Syakara

قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutpi Sahal, S.HI., M.SI dan Ibu Elida Mahriani, SEI, MM selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Lutpi Sahal, S.HI., M.SI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak Abdul Gafur, Lc., MA. selaku Penasehat Akademik
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kepada Kepala Puskesmas Bontang Utara I dan beserta staff dan jajarannya yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini dengan menerima dan memperbolehkan saya untuk melakukan penelitian.
8. Kepada nomor induk 6474021612010004 yang selalu mensupport saya disegala setiap urusan dan menemani saya untuk bisa sampai dititik ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Sheli, Mustafa, Bagus, Azzah, Kiya, Risma, Balqis dan alm.Iman terimakasih sudah senantiasa menemani saya dan seelalu menjadi sahabat terbaik saya sampai saat ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 26 Mei 2023

Penulis,

Lailatul Zikri Fitria



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Signifikansi Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Hipotesis .....	8
H. Penelitian Terdahulu .....	8
I. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN</b> .....	<b>12</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	12
B. Kepuasan Pasien .....	21
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) .....	24
D. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) .....	27
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
E. Data dan Sumber Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Variabel Penelitian.....	34
H. Skala Pengukuran Variabel.....	34
I. Instrumen Penelitian .....	35

J. Uji Instrumen Penelitian .....	36
K. Teknik Analisi Data .....	37
L. Tahapan Penelitian .....	40
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>42</b>
A. Penyajian Data .....	42
B. Analisis Data .....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Kasus Penyakit terbanyak di Puskesmas Bontang Utara I ..	29
Tabel 3.1 Jumlah Pasien BPJS di Puskesmas Bontang Utara I .....	32
Tabel 3.2 Skala Likert .....	35
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian .....	36
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bontang Utara I .....	45
Tabel 4.2 Tenaga Kerja Puskesmas Bontang Utara I .....	46
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4.4 Usia Responden .....	50
Tabel 4.5 Pendidikan Responden .....	51
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	53
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan pasien (X) .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan pasien .....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabel .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogrov .....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikonlinieritas .....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Sederhana .....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Diterminansi (R <sup>2</sup> ) .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikir.....	8
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	49
Gambar 4.2 Digaram Uji Usia Responden.....	50
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Responden .....	51
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan Responden .....	52
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	59
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas p-plot.....	59
Gambar 4.7 Hasil Uji Hetokedastisitas .....	59

