

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN RSUD BRIGJEND H. HASAN
BASRY KANDANGAN TERHADAP NASABAH ASURANSI
KESEHATAN PASCA PENDEMI**

SKRIPSI

OLEH

MARIAM



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/ 1444 H

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN RSUD BRIGJEND H. HASAN
BASRY KANDANGAN TERHADAP NASABAH ASURANSI
KESEHATAN PASCA PENDEMI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Mariam

190105030073

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN ASURANSI SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M/ 1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariam
NIM : 190105030073
Tempat/Tgl.Lahir : Negara, 07 Oktober 2000
Jurusan : S1-Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Mariam

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Strategi Pelayanan Nasabah Asuransi Kesehatan Pasca Pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan

Ditulis oleh : Mariam

N I M : 190105030073

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat/tanggal lahir : Negara/07 Oktober 2000

Alamat : Jl. Mawar Desa sungai pinang RT.004 RW.002 Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

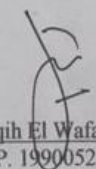
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 30 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Asuransi Syariah,



Pembimbing Skripsi,



Faqih El Wafa, S.HI, M.S.I
NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Strategi Pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan Terhadap Nasabah Asuransi Kesehatan Pasca Pandemi", ditulis oleh Mariam, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 80,6 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 19630417199102100

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. Akh Fauzi Aseri, MA
(Ketua)
1. H. Abdul Gafur, Lc, MA
(Anggota)
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M. Si
(Anggota)
3. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I.
(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Mariam, 2023. *Analisis Strategi Pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan terhadap Nasabah Asuransi Kesehatan Pasca Pandemi*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Faqih El Wafa, S.HI., M.S.I.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Asuransi Kesehatan, Pasca Pandemi

Peneliti ini beranjak dari semakin banyaknya nasabah asuransi kesehatan dalam berobat di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Oleh karena itu, RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan berperan sebagai pemberi pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan nasabah kesehatan yang digunakan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan prinsip islam.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, untuk mengumpulkan data digunakan teknik wawancara yang dilakukan langsung kepada informan, setelah melakukan penelitian, penulis kemudian menggambarkan, mendeskripsikan, dan menganalisis data yang didapatkan dari informan mengenai strategi pelayanan dan penerapan prinsip pelayanan islam.

Hasil dari penelitian ini bahwa strategi pelayanan yang digunakan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sudah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit umum daerah dengan menggunakan dimensi pelayanan yang dijanjikan. Adapun pelayanan dalam persektif islam sudah diterapkan sesuai dengan prinsip pelayanan islam dan sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 107/DSN-MUI/X/2016.

MOTTO

Dialah yang menghidupkan dan mematikan, maka apabila dia menetapkan sesuatu urusan, dia berkata kepadanya "jadilah" maka jadilah ia

(QS. Ghafir ayat 68)

Ketika semuanya terasa berat, yakinlah bahwa ada Allah yang mampu meringankan. Saat kita melibatkan Allah dalam semua impian maka percayalah tidak ada yang tidak mungkin.

PERSEMBAHAN

Rasa syukur tiada henti nya terucap kepada Allah SWT, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini merupakan karya yang sederhana untuk dipersembahkan kepada orang-orang yang saya cintai yaitu :

Ayah Ibu Ku Yang Tercinta

Teruntuk ayah saya yang tercinta terima kasih banyak telah memberikan kasih sayang yang luar biasa, peran ayah namun sekaligus menjadi ibu untuk saya, yang sangat berjuang untuk saya hingga sampai detik ini. Ayah terima kasih banyak atas doa dan dukungan yang begitu kuat dan luar biasa yang kau berikan kepada saya, kini tantangan terberat saya adalah bertarung dengan usia mu. Besar harapan saya semoga saya bisa mengangkat derajat dan bisa membahagiakan mu.

Dan untuk ibu saya terimakasih sudah berjuang bersama meskipun tidak sampai sekarang ini, kini anakmu sudah lulus kuliah tapi takdir kita berpisah di dunia dengan waktu yang singkat. Namun saya yakin doamu begitu kuat untuk saya. Semoga ibu tenang di alam sana dan bangga dengan pencapaian saya saat ini

Segala perjuangan hingga sampai titik ini saya persembahkan kepada kalian. Saya banyak-banyak mengucapkan terimakasih atas segala yang kalian berikan kepada saya dan perjuangan ayah untuk saya tak akan pernah saya lupakan. Saya yakin bisa sukses, bisa mengangkat derajat dan membahagiakan kalian diatas keraguan orang lain berkat usaha, doa dan dukungan kalian.

Untuk Kaka Kaka Tersayang

Kak terimakasih banyak telah ikut berproses membantu dan mendukung dalam pencapaian cita-cita saya, besar harapan saya bisa mengangkat derajat keluarga kita, kalian tau dan ikut dalam proses pencapaian ku hingga akhir dan sampai ditahap ini, aku tau kita bukan dari keluarga yang berada dan jauh dari kata

sempurna, kita bukan dari pewaris tapi melainkan perintis, kita bukan orang kaya tapi keturunan dimulai dari kita. Dan saya yakin kita bisa sukses bisa membesarkan keluarga ini.

Untuk Dosen Pembimbing

Bapak Faqih El Wafa, S.HI., MSI

Bapak terimakasih banyak atas kritik dan saran serta segala ilmu yang bapak berikan kepada saya selama bimbingan, semoga segala kebaikan dan apa yang bapak berikan menjadi amal jariyah nantinya. Terimakasih banyak pak atas segala bantuan mu dalam proses saya. Saya bersyukur menjadi salah satu bimbingan mu karena mu begitu baik dalam membimbing dan mengarahkan saya.

Untuk Keluarga

terimakasih banyak atas doa dukungan serta bantuan yang luar biasa kepadaku dalam proses perkulihanku hingga tahap akhir ini.

Untuk Sahabat-Sahabat, Teman Seperjuangan, dan Teman Dekat

terimakasih banyak atas segala sport, bantuan dan siap dalam membantu prosesku, terimakasih atas semangat dan dorongan yang kalian berikan kepada saya sehingga saya sampai hingga tahap akhir ini.

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.

1. 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

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

II. 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*

المكتبة الجميلة	Ditulis s	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	--------------	-------------------------------

III. Vokal pendek

أَ	Fathah	ditulis	A
----	--------	---------	---

	Kasrah	ditulis	I
	Damma h	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
يرطق	Damma h	ditulis	Yantiqu

IV. Vokal panjang

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

V. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati ونرعون ذي الؤتاد	Ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VI. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

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

VII. 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>

VIII. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Strategi Pelayanan Nasabah Asuransi Kesehatan Pasca Pandemi Di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu Jurusan Asuransi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.Si dan Elida Mahriani, MM. selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Faqih El Wafa, S.H.I., M.Si selaku dosen pembimbing yang selama ini telah memberikan serta meluangkan waktu nya kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasri Banjarmasin yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Pendidik Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam
6. Ibu Islamiyati, ibu Suci dan Lindsri Selaku ketua dan staff pelayanan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, yang telah banyak membantu serta meluangkan waktu nya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Nasabah asuransi kesehatan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yang telah sudi dalam meluangkan waktu nya untuk memberikan infomasi yang dibutuhkan penulis

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan-kebaikan para pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan Ridha Allah SWT. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menmbah khazanah pengetahuan Ekonomi dan Bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 7 Mei 2023

Penulis



Mariam

191005030073

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDOSENIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian	6
E. Defini Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II STRATEGI PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM..	13
A. Strategi Pelayanan.....	13
1. Pengertian strategi.....	13
2. Pengertian pelayanan	14
3. Pengertian strategi pelayanan	17
B. Karakteristik Karyawan Dalam Pelayanan.....	19
C. Dimensi Pelayanan.....	21
D. Konsep Pelayanan Dalam Islam.....	26
E. Asuransi Kesehatan.....	35
F. Standar Pelayanan Rumah Sakit	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian	40

D. Data dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	44
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	46
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	46
B. Penyajian Data	51
C. Analisis Data	61
1. Analisis strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan pasca pandemi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan	61
2. Analisis strategi pelayanan jika ditinjau dari perspektif pelayanan islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan....	66
BAB V KESIMPULAN	71
A. SIMPULAN	71
B. SARAN-SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA	74