

**PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA BANJARMASIN BAGI PASIEN LANJUT USIA
(LANSIA)**

SKRIPSI

OLEH

RIKA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

**PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA BANJARMASIN BAGI PASIEN LANJUT USIA
(LANSIA)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
Rika
210105030192**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rika

NIM : 210105030192

Tempat/Tgl. Lahir : Muara Bakanon, 07 Juni 2002

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, 19 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



10000
Rp 10.000
METERAN
TEMPEL
0FCAMX281708457
Rika



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

**PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 148/Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06/2025**

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama : Rika
NIM : 210105030192
Jurusan : S1 Asuransi Syariah

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit
: Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (LANSIA)

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 22%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025
Ketua Jurusan AS



Lutpi Sahal

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Rumah
Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut
Usia (LANSIA)

Ditulis oleh : Rika

N I M : 210105030192

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan tanggal lahir : Muara Bakanon, 07 Juni 2002

Alamat : JL. Jendral Sudirman RT.009 RW.003 Beriwit

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

Banjarmasin, Juni 2025

Pembimbing I

Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI.

NIP. 196711191994032009

Pembimbing II

Muhammad Rizali, SHI., MH.

NIP. 198601162011011012

Mengetahui

Ketua Penguji Prodi Asuransi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Lutfi Sahal, SHI., MSI.
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (LANSIA)”, ditulis oleh Rika, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 09 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A (85,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag
(Ketua)

1.

2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I
(Anggota)

2.

3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A.
(Anggota)

3.

4. Muhammad Rizali, M.H.
(Anggota)

4.

ABSTRAK

Rika. 2025. *Pelayanan Administrasi Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia)*, Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing 1: Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI Pembimbing 2 : Muhammad Rizali, S.H.I. M.H.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, BPJS Kesehatan, Lansia, Rumah Sakit, Aksesibilitas

Pelayanan administrasi BPJS Kesehatan berperan penting dalam menjamin akses layanan kesehatan yang merata, terutama bagi kelompok rentan seperti lanjut usia (lansia). Data BPS tahun 2023 menunjukkan bahwa lansia di Indonesia mencapai lebih dari 10% dari total penduduk, sehingga memerlukan perhatian khusus. Namun, kelompok ini sering menghadapi kendala fisik, keterbatasan pemahaman prosedur, serta hambatan teknologi (Fitri, 2021; Simamora, 2023).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin serta mengidentifikasi kendala dan solusi akses layanan bagi lansia.

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara kepada satu petugas administrasi dan lima pasien lansia peserta BPJS. Data diperoleh dari wawancara semi-terstruktur dan dokumen pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tergolong baik, terutama dalam proses pendaftaran dan penerbitan SEP bagi lansia. Namun, kendala masih dijumpai, seperti kurangnya pendamping, keterbatasan pemahaman prosedur, serta rendahnya literasi digital yang menghambat penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan disarankan adanya peningkatan fasilitas lansia, penempatan petugas pendamping, serta edukasi teknologi. Pelayanan yang ramah lansia penting untuk mewujudkan aksesibilitas, keadilan, dan kualitas layanan sesuai nilai-nilai Islam.

MOTTO

"Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar." (QS Al-Baqarah:153)

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya).” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (QS. Al-Mujadillah: 11)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyariah: 6)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan Nikmat dan Hidayah-Nya kepada semua. Sholawat serta salam tak lupa pula selalu tercurah kepada baginda Rasulullah SAW yang telah memberikan tauladan. Atas nikmat Allah SWT, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pelayanan Administrasi Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia)*” yang tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak.

1. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:
2. **Kedua Orang Tuaku** yang dengan penuh kasih sayang, doa, dan pengorbanan tiada henti telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas segala dukungan, nasihat, serta motivasi yang tiada ternilai.
3. **Dosen Pembimbing 1 Ibu Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI dan dosen pembimbing 2 Muhammad Rizali, SHI, MH.** terima kasih telah membimbing dan senantiasa meluangkan waktunya sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
4. **Almamater tercinta UIN Antasari Banjarmasin** sebagai tempat penulis belajar dan berproses menjadi lebih baik. **Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi syariah**
5. **Teman-teman seperjuangan** Terima kasih banyak karena telah membantu dalam penulisan skripsi ini dan telah memberikan semangat dalam proses pengerjaan.
6. Terakhir, **kepada diri saya sendiri** karna sudah bekerja keras dari awal sampai akhir dan berhasil mengalahkan rasa malas juga rasa ingin menyerah dalam menuntaskan masa perkuliahan ini, semoga saya tetap selalu rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

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. Terlepas dari segala kekhilafan dan kekurangan, peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pelayanan Administrasi Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia)*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti 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 hati peneliti 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.H.I, M.S.I., dan Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M selaku ketua dan Seketaris Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing 1 yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi
4. Bapak Muhammad Rizali, SHI, MH selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.

6. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu peneliti selama berkuliah hingga selesainya skripsi ini.
7. Terima kasih kepada petugas rumah sakit Bhayangkara yang telah mengizinkan dan membantu peneliti.
8. Orang tua saya, cinta pertama dan panutan Ayahanda tercinta Ahmad Rudianoor, dan ibu saya, pintu surga ibunda tercinta Suriyani. Terima kasih atas nasihat dan do'a yang diberikan meski terkadang pikiran yang tak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Kalian menjadi pengingat dan penguat paling hebat, dan terima kasih telah menjadi tempat pulang,. Tidak lupa untuk kakak dan adik tersayang, terima kasih atas semangat dan cinta yang diberikan, dan tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
9. Terima kasih juga untuk, Wafiq Khairunnida, Rafiqatul Haniah, Fatmawati, Fitri Indriyani, Nurmala, dan seseorang yang kebersamaan penulis, namun tidak bisa penulis sebutkan karena telah banyak menemani proses penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas segala bantuan, waktu, support dan kebaikan yang diberikan kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Asuransi Syariah yang berperan memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah. Kepada pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, namun tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, semangat, dan do'a baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
11. *Last but not least*, untuk penulis yaitu saya sendiri, mungkin kamu belum sehebat orang lain tapi penulis bangga karna kamu masih tetap berusaha. Mungkin tidak banyak yang tau seberapa besar usaha kamu untuk tetap bertahan, tapi penulis bangga kamu masih tetap ada sampai detik ini. Banyak tentunya hal yang membuat kamu menyerah tapi kamu tetap bisa melewatinya, terima kasih sudah bertahan dan terima kasih sudah berjuang untuk tetap ada sampai detik ini. Terima kasih sudah selalu berusaha

menjadi versi terbaik dari sebelumnya, mau bagaimanapun hidupmu, tetaplah menjadi perempuan yang manis dan kuat.

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

Banjarmasin, 20 maret 2025

Peneliti,

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّرٍ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā‘marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya Contoh:

هِبَة	Ditulis	<i>hibah</i>
-------	---------	--------------

2. Apabila ta‘marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t Contoh:

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmatul-auliya‘</i>
--------------------------	---------	--------------------------

D. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati يُسْكِم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati قَوْل	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ سُكِّرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II PELAYANAN, BPJS KESEHATAN, PASIEN LANJUT USIA	13
A. Kajian Teori	13
1. Pelayanan	13
2. BPJS Kesehatan	28
3. Lanjut Usia	38
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Pikir	43

BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	45
D. Data dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	48

F.	Teknik Analisis Data	48
G.	Tahapan Penelitian	50
 BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		53
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
B.	Penyajian Data	58
C.	Analisis Data.....	69
 BAB V PENUTUP		73
A.	Simpulan.....	73
B.	Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Matrik Hasil Wawancara	67
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RS Bhayangkara TK III Banjarmasin	57
Gambar 4. 2 Wawancara kepada pasien Lanjut Usia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Selasa 03 juni 2025	81
Gambar 4. 3 Wawancara kepada pasien Lanjut Usia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Rabu 04 juni 2025	82
Gambar 4. 4 Wawancara kepada pasien Lanjut Usia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Kamis 05 juni 2025	83
Gambar 4. 5 Wawancara Kepada Petugas Administrasi Dirumah Sakit Bhayangkara	84