

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
KESEHATAN PADA UPTD. PUSKESMAS KECAMATAN SUNGAI
TABUK 3 KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

**OLEH
NILAM SARI**



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

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
KESEHATAN PADA UPTD. PUSKESMAS KECAMATAN SUNGAI
TABUK 3 KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

**OLEH
NILAM SARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN**

**2025 M/ 1446 HKUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS KESEHATAN PADA UPTD. PUSKESMAS
KECAMATAN SUNGAI TABUK 3 KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

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

**Oleh :
NILAM SARI
190105030306**

**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 : Nilam Sari
NIM : 190105030306
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 27 Desember 2000
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 Juli 2025

Yang membuat

pernyataan,

Tanda tangan



NILAM SARI



**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- 162/Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/07/2025**

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	: Nilam Sari
NIM	: 190105030306
Jurusan	: S1 Asuransi Syariah
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 20%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 18 Juli 2025
Ketua Jurusan AS



[Signature]
Lutpi Sahal

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas
Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.

Ditulis oleh : Nilam Sari

N I M : 190105030306

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 27 Desember 2000

Alamat : Jl. Martapura Lama Km. 7400 Rt. 008 Rw.000 Kel.
Sungai Lulut Kec. Sungai Tabuk

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, 11 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI

NIP 1979012600604002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Suransi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Lutpi Sahla, SHI, MSI

NIP 198109212008011008



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar”, ditulis oleh Nilam Sari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 25 uli 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (3,5)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. M. Sukarni, M.Ag.

NIP. 19630417199021100

Tim Penguji

Tim Penguji	
Nama	Tanda Tangan
Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. (Ketua)	
Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Anggota)	
Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	
H. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	

ABSTRAK

Nilam Sari. Tahun. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. (II) Dr. Ilham Akbar., SH., M, Kn.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan maupun masyarakat. Peneliti ini termasuk dalam penelitian lapangan, sedangkan jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi agar mendapat data yang valid. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berdasarkan paparan dan pembahasan maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar sudah dapat dikatakan baik dan tidak ada perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Sungai Tabuk 3 kepada pasien BPJS Kesehatan dalam bentuk apapun kecuali dengan didasarkan oleh aturan Pemerintah dan Lembaga BPJS sendiri.

Nilam Sari. Year. *Service Quality on BPJS Patient Satisfaction at the UPTD (Technical Implementation Units) of Sungai Tabuk 3 Sub-district Health Center, Banjar Regency.* Thesis, Sharia Insurance Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Advisor: (I) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. (II) Dr. Ilham Akbar., SH., M, Kn.

Keywords: Quality of Service, BPJS Patient Satisfaction

Health services are a public right, the provision of which must be carried out individually or collectively within an organization to maintain and improve health, prevent and cure disease, and restore the health of individuals, families, groups, and communities. This research is a field study, and the type of research is qualitative. Data collection methods include interviews, observation, and documentation to obtain valid data. The data sources for this study are two: primary and secondary. Based on the presentation and discussion, the following conclusions can be drawn: service quality and BPJS Kesehatan patient satisfaction at the UPTD (Technical Implementation Unit) of Sungai Tabuk 3 Community Health Center, Banjar Regency, can be considered good, and there is no differential treatment by Sungai Tabuk 3 Community Health Center for BPJS patients, except as stipulated by government regulations and the BPJS itself.

MOTTO

“Allah ttidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al Baqarah: 286)

“Dan dia mendapatimu sebagai orang yang bingung, lalu dia memberikan petunjuk”
(QS. Ad-Duha: 7)

“Dan dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”
(QS. Al Hadid: 4)

“Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”
(QS. Al Insyirah: 7)

“Cukuplah Allah jadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”
(QS. Al Imran: 73)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirannil'alamin. Kepada proses yang dilalui semua syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan banyak nikmat serta semua energi positifnya hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang paling berjasa dalam hidup saya ayahanda saya yang bernama Barliansyah dan ibunda saya yang bernama Salasiah. Terimakasih atas kepercayaan yang telah di berikan, serta pengorbanan cinta dan doa, motivasi, semangat dan nasihat yang telah di berikan, yang tiada hentinya di berikan kepada anaknya. 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 kasih sayang kakak-kakak saya Mahfudzilah, Sri Wahyudi, Nila Sari dan Herlina Sari. Terima kasih telah memberikan segenap doa, kasih sayang, semangat dan motivasi yang tak ternilai besarnya sehingga saya berada sampai di titik ini.

Hanya ucapan terimakasih yang dapat saya berikan semoga Allah SWT selalu mempermudah segala urusanku dan urusan kalian. Dan semoga Allah selalu memberikan Rahmat dan berkah untuk kita semua. Aammin 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	s'a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	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>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>ja>mi’ah</i>
مَكْتَبَة	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*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	u

شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaitun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
--------	---------	----------------------

الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>
--------	---------	---------------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a 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 “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar”, 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 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, M.S.I dan Elida Mahriani, SEI, MM. selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Ilham Akbar, SH., M.Kn., 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.

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 Juli 2025

Penulis,

Nilam Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEMDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Signifikansi Penelitian	11
E. Definisi Operasional	12
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN	14
A. Kualitas Pelayanan	14
B. Kepuasan Pasien	26
C. Puskesmas	32
D. Badan Penyelenggaraan Jasmani Sosial (BPJS)	34
E. Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi Penelittian	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	45

D. Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Penyajian Data	49
B. Analisis Data	55
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64