

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPESERTAAN  
BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA  
KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN  
ISLAM**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**EVA VERA YULIANA**  
*9.313.091.13*

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) KEDIRI  
2017**

Halaman Pengesahan

IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPESERTAAN BPJS KESEHATAN KANTOR  
CABANG UTAMA KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM

EVA VERA YULIANA  
NIM. 9.313.091.13

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)  
Kediri pada tanggal 19 Juni 2017

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Drs. Khamim, M.Ag  
NIP. 19640624 200212 1 001
2. Penguji I  
H. Abdul Wahab Ah Kholil, MA, Lc  
NIP. 19670111 200112 1 001
3. Penguji II  
Sri Anugerah Natalina, MM.  
NIP. 19771225 200901 2 006

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

Kediri, 21 Juni 2017  
Ketua STAIN Kediri



  
Dr. Nur Chamid, MM.  
NIP. 19680714 199703 1 002

Halaman Persetujuan

IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPESERTAAN BPJS KESEHATAN  
KANTOR CABANG UTAMA KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA  
PELAYANAN ISLAM

EVA VERA YULIANA  
NIM. 9.313.091.13

Disetujui oleh:

Pembimbing I



H. Abdul Wahab Ah Kholil, Lc., MA.  
NIP. 19670111 200112 1 001

Pembimbing II



Sri Anugerah Natalina, MM.  
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Juni 2017

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : EVA VERA YULIANA  
NIM : 9313.091.13  
Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPESERTAAN BPJS  
KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA KEDIRI  
DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tambahan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2017, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



H. Abdul Wahab Ah Kholil, Lc., MA.  
NIP. 19670111 200112 1 001

Pembimbing II



Sri Anugerah Natalina, MM.  
NIP. 19771225 200901 2 006

## ABSTRAK

EVA VERA YULIANA, Dosen Pembimbing H. Abdul Wahab Ah Kholil, Lc., MA. dan Sri Anugerah Natalina, MM.: Implementasi Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam, Ekonomi Syariah, Syariah, STAIN Kediri, 2017.

Kata Kunci: Pelayanan, Etika Pelayanan Islam

Manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya perlu kesehatan, maka dibutuhkan sebuah lembaga jaminan kesehatan agar dapat meminimalisir resiko-resiko yang akan terjadi di masa datang. Untuk itu, sebuah lembaga jaminan kesehatan perlu pelayanan yang prima dan efektif bagi para pesertanya. Karena lembaga tersebut terfokus pada pelayanan kepesertaan atau lembaga nirlaba yang bukan profit *oriented*. Namun, dalam melakukan pelayanan kepesertaan selayaknya dengan jalan yang sesuai dengan etika Pelayanan Islam. Pada penelitian ini bermaksud untuk mengetahui implementasi pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri ditinjau dari etika pelayanan islam.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat ditarik kesimpulan, yang kemudia dibuat suatu rumusan masalah berkaitan hal tersebut. Bagaimana pelayanan kepesertaan pada BPJS Kesehatan KCU Kediri dan bagaimana pelayanan kepesertaan nya jika ditinjau dari etika pelayanan islam.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini diantaranya Kepala Unit MK & UPMP4, sebagian duta BPJS Kesehatan KCU Kediri dan peserta BPJS Kesehatan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Tahap analisis yang peneliti lakukan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kemudian menarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian menyebutkan, bahwa BPJS Kesehatan KCU Kediri memang sudah melakukan pelayanan prima pada peserta. Namun, masih ada beberapa hal dalam pelayanan duta BPJS Kesehatan yang belum sesuai dengan harapan para peserta, seperti efisiensi waktu dengan cepat dan ketepatan pelayanan kepada peserta. Meskipun BPJS Kesehatan merupakan lembaga BUMN yang notabene tidak berbasis syariah, akan tetapi, terdapat beberapa etika pelayanan kepesertaan yang dilakukan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam seperti *fathanah*, *tabligh*, dan amanah.

NOTA DINAS

Kediri, 06 Juni 2017

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : EVA VERA YULIANA  
NIM : 9313.091.13  
Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPESERTAAN BPJS  
KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA KEDIRI  
DITINJAU DARI ETIKA PELAYANAN ISLAM

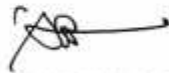
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami melampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/ Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



H. Abdul Wahab Ah Kholil, Lc., MA.  
NIP. 19670111 200112 1 001

Pembimbing II



Sri Anugerah Natalina, MM.  
NIP. 19771225 200901 2 006

## HALAMAN MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Qs. Al Maidah (5): 2.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur kepada Allah SWT, karya tulis ini saya persembahkan kepada :

- ✓ Kedua orang tuaku Bapak Suyanto dan Ibu Siti Muslimah tercinta terima kasih atas kasih sayang dan tidak henti-hentinya memberikan doa serta dukungan dalam setiap langkahku dan juga didikan yang setiap saat selalu diberikan tanpa mengenal lelah.
- ✓ Kakakku Moh. Novian Arifin, Adikku Nirma Suryani yang selalu dukungan dan kasih sayang serta tawa setiap hari padaku. Sehingga saya tetap semangat mengerjakan skripsi ini.
- ✓ Dosen Pembimbing I bapak H. Abdul Wahab Ah Kholil, MA. dan pembimbing II ibu Sri Anugerah Natalina, MM. yang telah bersedia bersabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ✓ Segenap dosen-dosen Jurusan Syariah STAIN Kediri yang telah memberikan ilmunya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ✓ Teman-teman sekaligus sahabat ku (Kun Zakiyah, Luluk Urfana, Toyibatussalamah, Novi Ristia Sandi, Renita Anggraini, Nuril Amalina, A'ti Inayata Sholihah, Azkia Nur Hidayah, Marina Septari Maslakah Wardani, mbak Desta Kurnia Sari, Andik Prasetya, dan Ahmad Latif Akromin) yang selalu mendukung, memberikan motivasi dan doa sehingga skripsi dapat terselesaikan.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillahirobbil' alamin* dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Kediri Ditinjau Dari Etika Pelayanan Islam”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi sarjana ekonomi syariah.

Penulis skripsi ini tidak dapat menyelesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi dan do'a dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslih, MHI selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri beserta Bapak dan Ibu dosen , serta Staf Jurusan Syariah. Atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesi studi.
3. Bapak H. Abdul Wahab Ah Kholil, Lc., MA. dan Ibu Sri Anugerah Natalina, MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, serta saran guna membuat penulis bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak David Sulaksmono selaku Kepala Unit MK & UPMP4, Bapak Singgih Widiatmoko selaku Staf Hukum dan Komunikasi Publik, dan seluruh Duta BPJS Kesehatan KCU Kediri yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
5. Kedua Orang tua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril, materil serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Teman-teman Ekonomi Syariah STAIN Kediri angkatan 2013, khususnya kelas D.

7. Keluarga besar seperjuangan dalam berorganisasi, Rayon PMII Raden Sa'id ,  
Komisariat PMII Sunan Ampel Kediri, dan ForSEISK.
8. KKN Kelompok 5 “Abdullah bin Mas’ud” Puncu Dusun Sukomoro tahun 2016.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadari dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, saran dan kritik penulis harapkan demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian dan penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

*Amin.*

Kediri, 06 Juni 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Telaah Pustaka .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
F. Pelayanan .....	10
1. Pengertian Pelayanan .....	10
2. Elemen-Elementer Pelayanan .....	11
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	14
4. Dimensi Pelayanan Prima .....	16

G. Jaminan Sosial .....	17
1. Makna Jaminan Sosial .....	17
2. Pilar Jaminan Sosial .....	18
3. Prinsip-Prinsip BPJS .....	19
H. Etika Pelayanan Islam .....	21
1. Pengertian Etika .....	21
2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	24
3. Etika Bekerja Dalam Islam .....	26
4. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam .....	28
5. Etika Pelayanan Islam .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	33
B. Kehadiran Penelitian .....	34
C. Lokasi Penelitian .....	34
D. Sumber Data .....	34
1. Data Primer .....	34
2. Data Sekunder .....	35
E. Metode Pengumpulan Data .....	35
1. <i>Interview</i> (Wawancara) .....	35
2. Observasi .....	35
3. Dokumentasi .....	36
F. Analisa Data .....	36
G. Pengecekan Keabsahan Penelitian .....	38
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	39
<b>BAB IV PAPARAN PENELITIAN DAN TEMUAN DATA .....</b>	<b>41</b>
A. Paparan Data .....	41
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
2. Profil BPJS Kesehatan KCU Kediri .....	46
3. Visi dan Misi, Motto, dan Tujuan Strategis .....	47
4. Komitmen .....	49
5. Strategi Besar Untuk Mencapai Tujuan .....	50

6. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Kediri .....	52
7. Kantor Cabang dan Kantor Layanan Operasional .....	53
8. Prosedur Pelayanan Kesehatan .....	55
9. Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI .....	56
10. Manajemen Pelayanan Peserta .....	58
11. Kerangka operasional/ <i>Roadmap</i> .....	67
12. Hasil Interview .....	68
B. Temuan Penelitian .....	84
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	86
A. Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri .....	86
B. Implementasi Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam .....	88
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	95
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kantor Cabang dan <i>Hotline Service</i> .....	53
Tabel 2.	Alur Pelayanan Kesehatan .....	56
Tabel 3.	Manfaat Akomodasi .....	56
Tabel 4.	Struktur Kepesertaan .....	57
Tabel 5.	Daftar Informan .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Struktur Organisasi Kantor Cabang .....	52
Gambar 2.	<i>Roadmap</i> Pelayanan BPJS Kesehatan .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Dokumentasi Penelitian .....	I
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian .....	II
Lampiran 3.	Surat Permintaan Data Penelitian .....	III
Lampiran 4.	Surat Persetujuan Penelitian dari BPJS Kesehatan .....	IV
Lampiran 5.	Pedoman Wawancara .....	V
Lampiran 6.	Data Dokumentasi .....	VI
Lampiran 7.	Daftar Konsultasi Skripsi .....	VII